केन्द्रीय कार्यालय
बालुवाटार, काठमाडौं
फोन: ००९७७ १ ४४२८२२६
फ्याक्स: ००९७७ १ ४४४३८७८
E-mail :psdept @nrb.org.np
Web :www.nrb.org.np
पोष्ट बक्स:७३

नेपाल राष्ट्र बैंक
भुक्तानी प्रणाली विभाग

पत्र संख्या : भु.प्र.वि./नीति/ए.नि.२०७९/०७९/८०

मिति:-२०७९/१०/१६

भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरू ।

महाशय,

भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्न यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूलाई जारी गरिएको भुक्तानी प्रणाली सम्बन्धी एकीकृत निर्देशन-२०७८ र सो पश्चात् यस निर्देशन पूर्व जारी गरिएका सम्पूर्ण परिपत्रहरूलाई एकीकृत गरी तयार पारिएको **भुक्तानी प्रणाली सम्बन्धी एकीकृत निर्देशन-२०७९** जारी गरिएको हुँदा सोही बमोजिम गर्नु/गराउनु हुन अनुरोध गर्दछु ।

भवदीय,

(गुरुप्रसाद पौडेल)
कार्यकारी निर्देशक

बोधार्थ:
१. श्री नेपाल सरकार, अर्थ मन्त्रालय, वित्तीय क्षेत्र व्यवस्थापन महाशाखा, सिंहदरवार, काठमाडौं ।
२. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, गभर्नरको कार्यालय ।
३. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग ।
४. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, बैंक सुपरिवेक्षण विभाग ।
५. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, वित्तीय संस्था सुपरिवेक्षण विभाग ।
६. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, गैर बैंक वित्तीय संस्था सुपरिवेक्षण विभाग ।
७. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, लघुवित्त संस्था सुपरिवेक्षण विभाग ।
८. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, विदेशी विनिमय व्यवस्थापन विभाग ।
९. श्री नेपाल बैंकर्स संघ, काठमाडौं ।
१०. श्री डेभलपमेन्ट बैंकर्स संघ, काठमाडौं ।
११. श्री वित्तीय संस्था संघ, काठमाडौं ।
१२. श्री नेपाल लघुवित्त बैंकर्स संघ, काठमाडौं ।
१३. श्री भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक तथा भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाहरू ।

नेपाल राष्ट्र बैंकबाट भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूलाई जारी गरिएको

भुक्तानी प्रणालीसम्बन्धी एकीकृत निर्देशन - २०७९

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

२०७९ माघ

नेपाल राष्ट्र बैंकबाट भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूलाई जारी गरिएको

भुक्तानी प्रणालीसम्बन्धी एकीकृत निर्देशन -२०७९

(यस विभागबाट मिति २०७८/०५/२९ मा जारी भुक्तानी प्रणालीसम्बन्धी एकीकृत निर्देशन-२०७८ र सो पश्चात जारी निर्देशन/परिपत्र समेत समावेश गरी परिमार्जन गरिएको ।)

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

वालुवाटार, काठमाडौं

२०७९ माघ

विषय-सूची

क.स.	विषय	पृष्ठ संख्या
१.	विद्युतीय भुक्तानी कार्ड सञ्चालनसम्बन्धी व्यवस्था	१
२.	दूरसञ्चार सञ्जालमार्फत स्वदेशी मुद्रामा भुक्तानी सेवा सञ्चालनसम्बन्धी व्यवस्था	५
३.	विद्युतीय भुक्तानी प्रणालीको सञ्चालन तथा सुरक्षासम्बन्धी व्यवस्था	७
४.	इ-मनी (वालेट) सेटलमेन्ट (Settlement) सम्बन्धी व्यवस्था	११
५.	विद्युतीय माध्यमबाट गरिने कारोबार सीमा तथा शुल्कसम्बन्धी व्यवस्था	१३
६.	वार्षिक वित्तीय विवरण सार्वजनिक/प्रकाशन गर्नुपुर्व स्वीकृति लिनेसम्बन्धी व्यवस्था	१७
७.	RTGS System सञ्चालनसम्बन्धी व्यवस्था	१९
८.	शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा तथा आधिकारिक प्रतिनिधिसम्बन्धी व्यवस्था	२१
९.	Electronic Cheque Clearing सम्बन्धी व्यवस्था	२८
१०.	तथ्याङ्क विवरणसम्बन्धी व्यवस्था	२९
११.	संस्थागत सुशासनसम्बन्धी व्यवस्था	४४
१२.	जोखिम व्यवस्थापनसम्बन्धी व्यवस्था	५०
१३.	ग्राहक हित संरक्षणसम्बन्धी व्यवस्था	५४
१४.	सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंकवादी कार्यमा वित्तीय लगानी निवारणसम्बन्धी व्यवस्था	५८
१५.	भुक्तानी प्रणालीको अन्तरआवद्धता (Interoperability) तथा पहुँच (Access) सम्बन्धी व्यवस्था	६४
१६.	विविध व्यवस्था सम्बन्धमा	६७

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं. १/०७९

विद्युतीय भुक्तानी कार्ड सञ्चालनसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाहरूलाई विद्युतीय भुक्तानी कार्ड सञ्चालन सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्दा अपनाउनुपर्ने नीतिगत व्यवस्था सम्बन्धमा

(१) विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्नु पूर्व यस सम्बन्धमा आवश्यक नीति सञ्चालक समितिबाट पारित गरी लागू गर्नुपर्नेछ । **विद्युतीय भुक्तानी सेवा सञ्चालन र सुरक्षा तथा जोखिम व्यवस्थापन लगायतका मापदण्ड सम्बन्धमा यस बैंकबाट समय समयमा जारी गरिएका निर्देशनको पालना हुने गरी उक्त नीति अद्यावधिक गर्नुपर्नेछ ।**

(२) यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले विद्युतीय भुक्तानी कार्ड (Physical र Virtual) जारी गर्दा देहाय बमोजिम गर्न पाउनेछन् :-

(क) अनुमतिपत्रप्राप्त “क” तथा राष्ट्रियस्तरका “ख” र “ग” वर्गका बैंक तथा वित्तीय संस्थाले क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, प्रिपेड कार्ड लगायतका विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्न सक्नेछन् ।

(ख) अनुमतिपत्रप्राप्त राष्ट्रियस्तर बाहेकका “ख” र “ग” वर्गका बैंक तथा वित्तीय संस्था र राष्ट्रियस्तरका “घ” वर्गका संस्थाले क्रेडिट कार्ड बाहेकका विद्युतीय भुक्तानी कार्ड मात्र जारी गर्न सक्नेछन् ।

(ग) बैंक तथा वित्तीय संस्था बाहेकका भुक्तानी सेवा प्रदायक (PSP) को अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले स्वदेशभित्र सञ्चालन हुने गरी स्वदेशी मुद्रामा प्रिपेड कार्ड मात्र जारी गर्न सक्नेछन् ।

(घ) प्राकृतिक व्यक्तिको एउटा खाताबाट एक भन्दा बढी कार्ड (पूरक कार्ड) जारी गर्न पाइने छैन ।

(ङ) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले ग्राहकलाई उपलब्ध गराउने विभिन्न Card Schemes का बारेमा ग्राहकलाई जानकारी गराई Card Scheme छनौट गर्ने सुविधा ग्राहकलाई नै दिनुपर्नेछ ।

२. विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्दा ग्राहकलाई दिनुपर्ने सूचना तथा जानकारी सम्बन्धमा

(१) **ग्राहकलाई विद्युतीय कार्ड जारी गर्दा आवेदन फारमसँगै कार्ड जारी गर्दा र कारोबार गर्दा लाग्ने शुल्क, कारोबारको सीमा, कार्डको प्रयोग गर्दा लाग्ने ब्याजदर, कार्डबाट**

प्राप्त हुने अन्य सुविधाहरू लगायतका विषय समेटिएको सूचनामूलक सामाग्री प्रदान गर्नु पर्नेछ ।

(२) **कार्ड प्रयोग गर्न महत्वपूर्ण शर्त तथा बन्देज (Most Important Terms and Conditions) को सूचीमा देहायका न्यूनतम विषय समावेश गरी ग्राहकसँग सम्झौता गर्नु पर्नेछ । यस्तो सम्झौता ग्राहकलाई समेत उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।**

(क) **कार्डबाट गर्न सकिने कारोबार**

(ख) **कार्ड जारी गर्दा तथा कारोबार गर्दा तिर्नुपर्ने सेवा शुल्क**

(ग) **कारोबारको संख्या सीमा भएमा सोको विवरण**

(घ) **नगद तथा भुक्तानी कारोबारको सीमा**

(ङ) **क्रेडिट कार्डको हकमा क्रेडिट सीमा, कार्डमार्फत गरिएको कारोबारको Billing को समयावधि तथा माध्यम, रकम भुक्तानी गर्नुपर्ने समयावधि, सो अवधिभित्र भुक्तानी गर्न नसकेमा वा न्यूनतम रकम मात्र तिर्दा लाग्ने ब्याजदर तथा हर्जाना र सोको लेखाहिसाबको विधि (उदाहरणसहित स्पष्ट हुने गरी)**

(च) **सुरक्षित कारोबारको लागि कार्ड प्रयोग गर्दा ग्राहकले अपनाउनुपर्ने सजगता,**

(छ) **सेवा बन्द गर्न ग्राहकले अवलम्बन गर्नुपर्ने प्रक्रिया**

(ज) **कार्ड हराएमा वा चोरी भएमा तथा कारोबारको क्रममा कुनै समस्या परेमा तत्काल सहयोग प्राप्त गर्न ग्राहकले सम्पर्क गर्ने माध्यम**

(३) कार्डको अवधि समाप्त हुनुभन्दा १५ दिन अगावै सोको सूचना ग्राहकलाई SMS वा **ग्राहकले तोकेको अन्य विद्युतीय माध्यमबाट समेत** दिनु पर्नेछ ।

३. **विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत हुने कारोबार सम्बन्धमा:**

(१) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले विद्युतीय भुक्तानी काडमार्फत देहायका सेवा प्रदान गर्न सक्नेछन् :-

(क) खातामा रहेको मौज्दात तथा कारोबार सम्बन्धी विवरण उपलब्ध गराउने,

(ख) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले Automated Teller Machine (ATM)/Cash Deposit Machine बाट नगद कारोबार गर्ने,

(ग) वस्तु खरिद वा सेवा उपभोग गरे वापतको रकम Point of Sale (PoS), Point of Transaction (PoT) Machine, Internet वा अन्य विद्युतीय माध्यमबाट भुक्तानी गर्ने,

(घ) विद्युतीय माध्यमबाट तेस्रो पक्षको खातामा रकमान्तर गर्ने ।

(२) प्रत्येक कारोबार सम्पन्न भएपछि अनिवार्य रूपमा सम्बन्धित ग्राहकलाई तत्काल SMS मार्फत सन्देश दिनुपर्नेछ । साथै, ग्राहकले अन्य विद्युतीय माध्यमबाट सन्देश माग गरेमा सो समेत उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(३) विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत Cash Out गरिने कारोबारमा Cash Dispense नभई खाताबाट मौज्दात घटेको अवस्थामा वा विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत PoS, PoT Machine वा अन्य विद्युतीय माध्यमबाट भुक्तानी कारोबार गर्दा कारोबार सम्पन्न नभई खाताबाट मौज्दात घटेको अवस्थामा दाबी उजुरी परेको वा नपरेको अवस्थामा देहाय बमोजिम कारोबार रकमको **Force Settlement** गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(क) Issuer र Acquirer एउटै संस्था भएमा मनासिब कारण बाहेक कारोबार भएको अर्को दिन (T+1) सम्म

(ख) Issuer र Acquirer फरक फरक संस्था भई दुवै नेपाली संस्था भएमा बढीमा **T+3** भित्र

(ग) Issuer र Acquirer फरक फरक संस्था भई कुनै एक विदेशी संस्था भएमा बढीमा **T+30** भित्र

उपर्युक्त समयसीमाभित्र सेटलमेन्ट गर्ने/गराउने दायित्व उपकरण Issue गर्ने र Acquire गर्ने दुवै संस्थाको हुनेछ ।

(४) कार्ड हराएमा वा चोरी भएमा सोको सूचना प्राप्त हुनासाथ तत्कालै उक्त कार्डबाट कारोबार हुन नसक्ने गरी कार्ड ब्लक गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

४. विद्युतीय भुक्तानी कार्ड र सोसम्बन्धी उपकरण सम्बन्धमाः

(१) विद्युतीय भुक्तानी कार्ड तथा Acquirer Device हरू अनिवार्यरुपमा Chip-based हुनुपर्नेछ । तर, यस बैंकको स्वीकृति लिई संस्थाले आवश्यक सुरक्षा प्रबन्ध मिलाई QR-based वा अन्य Non-chip कार्ड जारी गर्न सक्नेछन् ।

(२) विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत हुने कारोबार अनिवार्य रूपमा Chip र PIN मा आधारित हुनुपर्नेछ । तर, NFC (Near Field Communication Technology) Contactless कार्डमार्फत विद्युतीय कारोबार गर्दा PIN आवश्यक हुने छैन ।

(३) भुक्तानी प्रणाली सञ्चालकले यस बैंकको स्वीकृति लिई card scheme सञ्चालन गर्न सक्नेछन् ।

५. ATM सञ्चालनसम्बन्धी व्यवस्थाः

(१) ATM मार्फत हुने सम्पूर्ण कारोबार Chip र PIN मा आधारित हुनु पर्नेछ ।

(२) संस्थाले जडान गरेको ATM लगायतका उपकरणहरू समयमै मर्मतसम्भार तथा आवश्यकता अनुसार स्तरोन्नति गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(३) Closed Circuit Television (CCTV) Camera सम्बन्धमाः

(क) ATM रहेको स्थानमा प्रचलित कानुनी व्यवस्था अनुसार आवश्यक स्वीकृति लिई CCTV Camera जडान गरी निरन्तर अनुगमनको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

(ख) CCTV Camera को Memory Backup कम्तीमा नब्बे (९०) दिनसम्म रहने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

(ग) CCTV Camera जडान गर्दा कारोबार गर्ने व्यक्तिको मुखाकृति प्रष्ट रूपमा देखिने तर ग्राहकले राखेको PIN अनुमान गर्न र रेकर्ड गर्न नसकिने गरी जडान गर्नुपर्नेछ ।

(घ) ATM बुथहरूमा कुनै व्यक्ति वा समूहबाट शंकास्पद गतिविधि भएको शंका लागेमा यथाशीघ्र संस्थाले तोकेको पदाधिकारी/निकायमा तत्काल सूचित गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(४) ATM कारोबार सम्बन्धमा ग्राहकलाई तत्काल कुनै जानकारी/सहयोग आवश्यक भएमा सो प्रयोजनका लागि ATM रहेको स्थानमा सम्बन्धित कर्मचारीको नाम र सम्पर्क मोबाइल नं. तथा सम्बन्धित संस्थाको नाम, ठेगाना र टेलिफोन नं. नेपाली र अंग्रेजी भाषामा ग्राहकले प्रष्टसँग देख्ने र बुझ्ने गरी राख्नु पर्नेछ ।

(५) कुनै प्राविधिक कारणले ATM नचलेमा, ATM मा पर्याप्त नगद नभएमा, नगद ननिस्किएमा वा अन्य समस्या उत्पन्न भएमा तत्काल सोको सूचना सम्बन्धित ATM सञ्चालन गर्ने संस्थामा पुग्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । साथै, सोको सूचना आवश्यकता अनुसार कार्ड जारी गर्ने संस्थामा समेत पुग्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(६) **बैंक तथा वित्तीय संस्थाले सञ्चालन गरेका ATM को Downtime को कारण सहितको अभिलेख राखी त्रैमासिक रुपमा सोको समिक्षा गर्नु पर्नेछ ।**

६. विद्युतीय भुक्तानी कार्डबाट हुने कारोबारको सेटलमेन्ट सम्बन्धमा

अनुमतिपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले जारी गरेका विभिन्न भुक्तानी कार्डहरूबाट नेपालमा नेपाली रुपैयाँमा गरिने कारोबारको फछ्र्यौट नेपालभित्रै गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । साथै, यस प्रयोजनार्थ अन्तर्राष्ट्रिय स्वीचहरूको लागि कुनै जमानत/बण्ड जारी गर्नुपर्ने भए नेपाली रुपैयाँमा जारी गर्नुपर्नेछ ।

७. विदेशी विनिमयमा आधारित कारोबार, उपकरण र व्यवस्थाहरू यस बैंकको विदेशी विनिमय व्यवस्थापन विभागले जारी गरेको निर्देशन/परिपत्र बमोजिम हुनेछन् ।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं. २/०७९

दूरसञ्चार सञ्जालमार्फत स्वदेशी मुद्रामा भुक्तानी सेवा सञ्चालनसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थालाई दूरसञ्चार सञ्जालमार्फत स्वदेशी मुद्रामा भुक्तानी सेवा सञ्चालन सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्योट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. दूरसञ्चार सञ्जालमार्फत सेवा सञ्चालन गर्दा यस सम्बन्धमा आवश्यक नीति तर्जुमा गरी सञ्चालक समितिबाट पारित गरी लागू गर्नु पर्नेछ । **विद्युतीय भुक्तानी सेवा सञ्चालन र सुरक्षा तथा जोखिम व्यवस्थापन लगायतका मापदण्ड सम्बन्धमा यस बैंकबाट समय समयमा जारी गरिएका निर्देशनको पालना हुने गरी उक्त नीति तर्जुमा तथा अद्यावधिक गर्नु पर्नेछ ।**

२. यस बैंकबाट भुक्तानी सेवा प्रदायक (PSP) को कार्य गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले दूरसञ्चार सञ्जालमार्फत मोबाइल बैंकिङ्ग, इन्टरनेट बैंकिङ्ग, SMS बैंकिङ्ग, इ-मनी (विद्युतीय) वालेट, Interactive Voice Response System (IVRS), Unstructured Supplementary Service Data (USSD) लगायतका सेवा सञ्चालन गर्न सक्नेछन् ।

३. दूरसञ्चार सञ्जालमार्फत संस्थाले देहाय बमोजिमको सेवा प्रदान गर्न सक्नेछन् :-

(क) ग्राहकको खातामा रहेको मौज्दात रकमको जानकारी उपलब्ध गराउने,

(ख) ग्राहकको अनुरोध बमोजिम खातामा रकम जम्मा गर्ने वा रकमान्तर गर्ने,

(ग) ग्राहकको अनुरोध बमोजिम वस्तु खरिद वा सेवा उपभोग गरेवापतको रकम भुक्तानी गर्ने,

(घ) ग्राहकको कारोबारको विवरण (स्टेटमेन्ट) प्रदान गर्ने,

(ङ) चेकबुक जारी गर्ने संस्थाले ग्राहकको चेकबुक माग स्वीकार गर्ने,

(च) खाता रोक्का, पासवर्ड परिवर्तन जस्ता ग्राहकको अनुरोध स्वीकार गर्ने,

(छ) ग्राहकको खातासम्बन्धी अन्य आवश्यक सूचना वा जानकारीहरू सम्बन्धित ग्राहकलाई उपलब्ध गराउने,

(ज) यस बैंकको स्वीकृति लिई अन्य वित्तीय सेवा प्रदान गर्ने ।

४. दूरसञ्चार सञ्जालमार्फत सञ्चालन हुने भुक्तानी सेवामा ग्राहकलाई आवद्ध गर्नुअघि संस्थाले सेवाका विशेषता, कारोबार गर्दा तिर्नुपर्ने सेवा शुल्क, कारोबारको सीमा, कारोबारको क्रममा कुनै समस्या परेमा तत्काल सहयोग प्राप्त गर्न सम्पर्क गर्न सकिने माध्यम लगायतका विषय स्पष्ट रूपमा उल्लेख गरी ग्राहकसँग सम्झौतामा गर्नु पर्नेछ ।

५. नेपालमा जारी भएका उपकरण विदेशबाट सञ्चालन गर्दा देहाय बमोजिमको सुरक्षाको व्यवस्था अपनाउनु पर्नेछ :-

(१) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले इन्टरनेट बैंकिङ्ग र मोबाइल बैकिङ्ग प्रणालीमा प्रयोगकर्तालाई आवद्ध गराउँदा ग्राहकले विदेशबाट सेवा प्रयोग गर्ने/नगर्ने व्यहोरा अनिवार्यरुपमा खुलाउने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ । साथै, ग्राहकले मोबाइल बैंकिङ्ग वा इन्टरनेट बैंकिङ्ग सुविधा विदेशबाट प्रयोग गर्ने भएमा विदेश जानुअघि अनिवार्यरुपमा बैंकलाई पूर्व जानकारी गराउनुपर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(२) उपकरण प्रयोग गर्ने प्रयोगकर्ताको हकमा यस बैंकबाट तोकिएको कारोबार रकमको सीमा सम्बन्धी निर्देशनको अधीनमा रही कारोबारमा हुन सक्ने जोखिम विश्लेषण गरी कारोबार सीमा निर्धारण सक्नेछन । कारोबार रकमको सीमा थपघट गर्न सक्ने व्यवस्था ग्राहकसँग गरिने सम्झौतामा उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।

(३) संस्थाले कारोबारको audit trail को उचित व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ । Audit trail tracking को प्रयोगमार्फत संस्थाले स्वदेश तथा विदेशबाट Login गरी भएका कारोबारहरूको छुट्टाछुट्टै Report तयार गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

(४) भुक्तानी कारोबारलाई भरपर्दो, सुरक्षित तथा विश्वसनीय बनाउनका लागि प्रणालीमा Login गर्दा र Electronic Payment Transaction Authentication गर्दा कम्तीमा दुई तहको प्रमाणीकरण (Two Factor Authentication) सुनिश्चित हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(५) संस्थाले इन्टरनेट बैंकिङ्ग, मोबाइल बैंकिङ्ग, वालेट लगायतका उपकरणहरूमार्फत भएका शंकास्पद कारोबारहरूको विवरण समेत वित्तीय जानकारी इकाईमा अविलम्ब उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

६. प्रत्येक कारोबार सम्पन्न भएपछि अनिवार्य रूपमा सम्बन्धित ग्राहकलाई तत्काल SMS मार्फत सन्देश दिनुपर्नेछ । साथै, ग्राहकले **अन्य विद्युतीय माध्यमबाट सन्देश माग गरेमा सो समेत** उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

७. इन्टरनेट बैंकिङ्गमार्फत भुक्तानी कारोबार गर्ने संस्थाले इन्टरनेट बैंकिङ्ग सेवा आफ्ना खातावालालाई मात्र उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं. ३/०७९

विद्युतीय भुक्तानी प्रणालीको सञ्चालन तथा सुरक्षासम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाहरूलाई विद्युतीय भुक्तानी प्रणालीको सञ्चालन तथा सुरक्षा व्यवस्था सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. सूचना प्रविधिको सुशासन सम्बन्धमा

(१) संस्थामा विद्युतीय भुक्तानीको व्यवस्थापनका लागि उचित संस्थागत संरचना तयार गर्नुपर्नेछ । संस्थाको सञ्चालक समिति र उच्च व्यवस्थापनले सूचना प्रविधि तथा विद्युतीय भुक्तानी सम्बन्धी नीति, कार्ययोजना तथा जोखिम आदिको नियमित अनुगमन गर्नु पर्नेछ ।

(२) विद्युतीय भुक्तानी प्रणालीको सुरक्षा तथा जोखिम व्यवस्थापन सम्बन्धमा आवश्यक नीति तर्जुमा गरी कम्तीमा देहायका नीतिगत एवम् प्रक्रियागत व्यवस्था गर्नु पर्नेछ :-

(क) Physical and Environmental Security

(ख) Hardware and Network Security

(ग) **Logical Access Control**

(घ) Computer Virus and Malware Protection

(ङ) Audit trails and System Access Management

(च) Authentication of System Access by Customers

(छ) **Exception Handling**

(ज) **Patch Management**

(झ) **System Audit**

(ञ) **Backup and Archival**

(ट) Outsourcing Risk Management

(ठ) Customer Data Privacy, Confidentiality and Grievance Management

(ड) Incident Response and Management

(ढ) **Cyber Security and cyber resilience**

(ण) IT Operations related Provisions

(त) Information Classification and Access Management

(थ) Information Security related awareness programmes for customers and other stakeholders

(द) Status of Electronic Payments related Workplan

(३) **संस्थाको सञ्चालक समितिले विद्युतीय भुक्तानी प्रणालीको सुरक्षा तथा जोखिम व्यवस्थापनसम्बन्धी नीतिलाई वार्षिक रुपमा समीक्षा गरी आवश्यकतानुसार परिमार्जन गर्नु पर्नेछ ।**

(४) भुक्तानी कारोबारको सुरक्षा एवम् रेखदेखका लागि संस्थाले Information Security Officer को रुपमा छुट्टै कर्मचारी तोक्नुपर्नेछ । उक्त कर्मचारीको काम, कर्तव्य, दायित्व र अधिकार स्पष्ट रूपमा तोकिएको हुनु पर्नेछ ।

२. कारोबार तथा उपकरणको सुरक्षा सम्बन्धमा

(१) **भुक्तानी प्रणालीको सुरक्षाका लागि कम्तीमा पनि Firewall, Antivirus/Malware Detection Software, Intrustion Detection/Prevention System, Monitoring /Log Analysis Tools/Techniques, Cryptograhic System को व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।**

(२) **संस्थाले भुक्तानी कारोबारको कार्यमा प्रयोग हुने सम्पूर्ण कम्प्यूटर तथा उपकरणहरूमा Audit Trail को उचित व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।**

(३) भुक्तानी कारोबारलाई भरपर्दो, सुरक्षित तथा विश्वसनीय बनाउनका लागि Electronic Payment Transaction Authentication गर्दा कम्तीमा दुई तहको प्रमाणीकरण (Two Factor Authentication) सुनिश्चित हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । दुई तहको प्रमाणीकरणको व्यवस्था उपकरणमा Login गर्दा र Password परिवर्तनको लागि समेत गर्नु पर्नेछ ।

(४) **संस्थाले प्रणालीको Database लाई Update गर्न Back-End लाई सिधै Access नगरी आधिकारिक (Authorized) कर्मचारीको सुक्ष्म निगरानीमा मात्र गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।**

(५) कार्डमार्फत भुक्तानी कारोबार सञ्चालन गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले कारोबार तथा कार्डसँग सम्बन्धित संवेदनशील सूचनाको सुरक्षाको प्रत्याभूति गर्न कार्डको प्रकृति अनुसार Payment Card Industry-Data Security Standards (PCI-DSS), EMV Standard, EMV Contactless Standard जस्ता अन्तर्राष्ट्रिय रुपमा प्रचलित मापदण्डहरू पालना गरेको हुनु पर्नेछ ।

(६) Card Not Present (CNP) कारोबारको हकमा **स्वदेशमा जारी भएका** क्रेडिट/डेविट/प्रिपेड कार्डमा नभएका अतिरिक्त सूचनाका साथै 3D (three-domain) Security प्रयोग गरी Authentication गर्नु पर्नेछ ।

(७) कार्डमार्फत भुक्तानी सेवा सञ्चालन गर्ने संस्थाले Card Personalization and Dispatch, PIN Generation and Dispatch, Card तथा PIN Delivery लगायतका कार्यहरूमा उचित सुरक्षा व्यवस्था अपनाउनु पर्नेछ ।

(८) भुक्तानी सम्बन्धी कारोबार गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूले ISO 27000 series अन्तर्गतको **कम्तीमा ISO 27001** मापदण्ड पूरा गर्नु पर्नेछ ।

(९) हरेक संस्थाले सूचना प्रविधि सम्बन्धमा आकस्मिक सहायता समूह (Information Technology Incident Response Team) गठन गर्नु पर्नेछ ।

(१०) संस्थाको प्रणालीमा कुनै किसिमको साइबर आक्रमण र अनधिकृत पहुँच भएमा अविलम्ब सोको यथार्थ विवरण र निराकरणको लागि संस्थाले चालेका कदमका विषयमा लिखित जानकारी यस बैंकमा गराउनु पर्नेछ ।

(११) कम्प्युटर सफ्टवेयरको प्रयोग/खरिद गर्ने सम्बन्धमा

(क) यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूले आधिकारिक (genuine) कम्प्युटर सफ्टवेयर र हार्डवेयर मात्र प्रयोग/खरिद गर्नु पर्नेछ ।

(ख) भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाहरूले आफ्नो सफ्टवेयर Android, IOS तथा Web Platform मा तयार गर्नु पर्नेछ । साथै, उक्त सफ्टवेयरहरू Operating System Update भएसँगै आवश्यकता अनुसार Update Release गर्नु पर्नेछ ।

(१२) भुक्तानी कारोबार र उपकरणको सुरक्षा सुनिश्चित गर्न सम्बद्ध कर्मचारीलाई आवधिक रुपमा यस विषयमा नियमित तालिमको व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

३. कारोबार सञ्चालन सम्बन्धमा

(१) भुक्तानी कारोबारको सुरक्षा तथा जोखिम व्यवस्थापनका लागि Disaster Recovery Plan (DRP) तयार गरी कार्यान्वयन गर्नुपर्नेछ । DRP मा कम्तीमा देहायका विषयहरू समावेश भएको हुनु पर्नेछ :-

(क) Data Center (DC) तथा Standby Site/Disaster Recovery Site (DRS),

(ख) Data, Power तथा System Back Up,

(ग) Recovery Time Objective (RTO) र Recovery Point Objective (RPO),

(घ) योजना कार्यान्वयन तथा Incident Handling,

(ङ) DC र DRS मा भएको Data को Transaction तथा Data Integrity,

(च) सूचनाको सुरक्षा, र

(छ) योजनाको आवधिक तथा आकस्मिक परीक्षण ।

(२) **संस्थाले नियमित रुपमा कारोबारसम्बन्धी विवरणको Backup तथा Archival का साथै आवश्यकतानुसार विवरणको पुनर्स्थापना (Restoration) गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।**

(३) संस्थाले सुरक्षाको प्रत्याभूतिको लागि भुक्तानी कारोबारको नियमित अनुगमन तथा आवश्यकता अनुसार System Upgrade गर्नुपर्नेछ र सोको आवश्यक जानकारी ग्राहकलाई दिनु पर्नेछ ।

(४) भुक्तानी प्रणाली कारोबारको System उपलब्ध गराउने संस्थाले System Upgrade गरे अनुरूप सम्बन्धित संस्थाले पनि भुक्तानी कारोबारमा आउनसक्ने सम्भावित जोखिमलाई दृष्टिगत गरी आफ्नो प्रणालीको स्तरोन्नति गर्नु पर्नेछ ।

४. भुक्तानी प्रणाली परिक्षण (System Audit)

(१) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्था (बैंक तथा वित्तीय संस्था बाहेक) ले सेवा सञ्चालन गरेको १ वर्ष पुरा भएपछि भुक्तानी प्रणालीको परीक्षण (System Audit) गराई यस बैंकमा सोको प्रतिवेदन पेश गर्नु पर्नेछ । साथै, साविक System प्रतिस्थापन वा System Upgrade नभएको अवस्थामा प्रत्येक २ आर्थिक वर्षमा System Audit गराई आर्थिक वर्ष समाप्त भएको ६ महिनाभित्र यस बैंकमा प्रतिवेदन पेश गर्नु पर्नेछ । त्यस्तो परीक्षण गर्दा कम्तीमा निम्नानुसारको विषयवस्तुहरू समेटिएको हुनु पर्नेछ :-

(क) User Authentication,

(ख) आन्तरिक तथा वाह्य पक्षबाट प्रणालीमा पुग्न सक्ने सम्भावित जोखिम,

(ग) सूचनाको सुरक्षा, प्रणाली (System) मा भएका Vulnerabilities,

(घ) Database and Transaction Security,

(ङ) Network and Hardware Security,

(च) Disaster Recovery सम्बन्धी व्यवस्था तथा कार्यान्वयनको अवस्था,

(छ) प्रणाली (System) मा प्रत्यक्ष पहुँच रोक्न सक्ने उपाय तथा आधारहरू,

(ज) Unauthorized Attempts का विवरणहरू,

(झ) प्रणाली (System) मा सम्भावित जोखिम भए सो सम्बन्धी विवरणहरू ।

(२) भुक्तानी प्रणाली परिक्षण (System Audit) बाट प्राप्त भएका कैफियतहरू सुधार गरी नेपाल राष्ट्र बैंक, भुक्तानी प्रणाली विभागमा जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं. ४/०७९

<u>इ-मनी (वालेट) सेटलमेन्ट (Settlement) सम्बन्धी व्यवस्था</u>

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाहरूलाई विद्युतीय वालेट तथा सेटलमेन्ट सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाहरूले ग्राहकको वालेटमा सृजना भएको इ-मनी (E-Money) को कारोबारको फछ्र्यौट गर्ने प्रयोजनका लागि सेटलमेन्ट बैंकको रुपमा गर्ने काम गर्ने गरी यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त 'क' वर्गको बैंकमा छुट्टै सेटलमेन्ट खाता खोल्नु पर्नेछ ।

२. देहायका व्यवस्था पुरा गरेको 'क' वर्गको बैंकसँग मात्र सेटलमेन्ट बैंकको रुपमा सम्झौता गर्नु पर्नेछ ।

(१) यस बैंकको नीतिगत व्यवस्था वा निर्देशन बमोजिम तोकिएको न्यूनतम चुक्ता पूँजी तथा पूँजीकोष कायम भएको,

(२) बैंक सञ्चित नोक्सानीमा नरहेको,

(३) निष्क्रिय कर्जा यस बैंकले तोकेको सीमाभित्र रहेको,

(४) विगत ३ वर्षभित्र यस बैंकबाट जारी "बैंक तथा वित्तीय संस्थाको शीघ्र सुधारात्मक कारबाहीसम्बन्धी" विनियमावली बमोजिमको कारबाही नभएको र

३. सेटलमेन्ट बैंक र भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाबीचमा सेटलमेन्ट खाता सञ्चालन गर्न भएको लिखित सम्झौता यस बैंकमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

४. विद्युतीय वालेट सञ्चालन गरिरहेका बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले वालेटमा जम्मा रहेको इ-मनी बराबरको रकम आफ्नै संस्थामा एउटा छुट्टै खाता खोली जम्मा गर्नुपर्ने र सोही खाताबाट भुक्तानी कारोबारको फछ्र्यौट गर्नु पर्नेछ ।

५. इ-मनी (विद्युतीय वालेट) जारी गर्ने संस्थाले सेटलमेन्ट खातामा रहेको मौज्दात रकम भन्दा अधिक नहुने गरी इ-मनी जारी गर्नुपर्नेछ ।

६. ग्राहकले गरेको कुनै पनि कारोबार समयमै फर्स्यौट हुन नसकेमा उक्त कारोबारको रकमसम्बन्धी दायित्व सम्बन्धित भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाको हुनेछ ।

७. बैंक तथा वित्तीय संस्थाले सञ्चालन गरेका विद्युतीय वालेट बाहेक अन्य संस्थाको हकमा इ-मनी वापत वालेटमा सृजना भएको रकम भुक्तानीको दायित्व सम्बन्धित विद्युतीय वालेट सञ्चालक संस्थाको हुनेछ । उक्त रकम सम्बन्धित संस्थाले भुक्तानी गर्न नसकेमा भुक्तानीको अन्तिम दायित्व सेटलमेन्ट बैंकको हुनेछ ।

८. सेटलमेन्ट बैंकमा रहेको इ-मनी वापत सृजित दायित्व रकम मध्ये भुक्तानी/फछ्र्यौटको लागि आवश्यक पर्ने तरलता व्यवस्थापन गरी बाँकी रकम ब्याज आर्जन हुन सक्ने गरी सोही बैंकमा मागेको बखत तुरुन्त प्राप्त हुने खाता (Call Account) मा राख्न सक्नेछन् ।

९. संस्थाले सेटलमेन्ट खातालाई ग्राहकले गरेको कारोबारको फछ्र्यौट बाहेक अन्य प्रयोजनको लागि प्रयोग गर्न पाउने छैन ।

१०. विद्युतीय वालेट सञ्चालन गर्ने बैंक तथा वित्तीय संस्थाले विद्युतीय वालेट (इ-मनी) र सेटलमेन्ट खाता दुवैको रिपोर्टिङ्ग तोकिएको ढाँचामा गर्नु पर्नेछ ।

११. यस बैंकको समेत स्वामित्वमा गठन भएको संस्थामार्फत गरिने राफसाफ कारोबारको अन्तिम सेटलमेन्ट कार्य यस बैंकमार्फत हुनेछ ।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं. ५/०७९

विद्युतीय माध्यमबाट गरिने कारोबार सीमा तथा शुल्कसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाहरूलाई विद्युतीय माध्यमबाट गरिने कारोबार सीमा तथा शुल्क सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. कार्डको माध्यमबाट गरिने कारोबार सम्बन्धमा

(१) भुक्तानी कार्डबाट नगद झिक्ने अधिकतम सीमा देहाय बमोजिम हुनेछ :-

जारी गर्ने संस्था	उपकरण	प्रतिकारोबार रकम (रू.)	प्रतिदिन रकम (रू.)	प्रतिमहिना रकम (रू.)
बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरू	प्रिपेड कार्ड	१० हजार	२० हजार	२ लाख
	डेबिट कार्ड	२५ हजार	१ लाख	४ लाख
	क्रेडिट कार्ड	स्वीकृत सीमाको १० प्रतिशतसम्म		
बैंक तथा वित्तीय संस्था बाहेकका सेवा प्रदायक संस्थाहरू	प्रिपेड कार्ड	-	५ हजार	२५ हजार

(२) ग्राहकले वस्तु तथा सेवा खरिद गर्ने क्रममा बिल बमोजिमको रकम कार्डमार्फत सम्बन्धित व्यावसायिक फर्मको खातामा भुक्तानी गर्दा उपर्युक्त अधिकतम सीमाले बाधा पुगेको मानिने छैन ।

(३) बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले प्रिपेड कार्ड जारी गर्दा प्रति ग्राहक अधिकतम रू.१ लाख र कार्ड जारी गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरू बाहेकका भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाहरूले अधिकतम रू. २५ हजारसम्मको प्रिपेड कार्ड जारी गर्न सक्नेछन् ।

(४) भुक्तानी कार्डमार्फत Contactless कारोबार गर्दा प्रति कारोबार अधिकतम रू.५ हजार सम्मको कारोबार गर्न सकिनेछ । सोका लागि कारोबार संख्या र जोखिम न्यूनीकरण गर्ने व्यवस्था संस्था स्वयम्ले निर्धारण गर्नु पर्नेछ ।

(५) क्रेडिट कार्डमार्फत वालेटमा लोड गरिएको रकम वस्तु तथा सेवाको भुक्तानीको लागि मात्र प्रयोग गर्नु पर्नेछ । यसरी वालेटमा लोड गरिएको रकम बैंक खातामा ट्रान्सफर गर्न र नगद झिक्न नमिल्ने व्यवस्था सम्बन्धित भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले गर्नु पर्नेछ ।

(६) बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले नगद व्यवस्थापन, भौगोलिक अवस्था, सुरक्षा व्यवस्था र विशेष परिस्थिति समेतलाई ध्यानमा राखी ATM मार्फत हुने नगद कारोबारको सीमा घटाउन उपर्युक्त व्यवस्थाले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।

२. मोबाइल बैंकिङ्ग तथा ई-बैंकिङ्ग कारोबार सम्बन्धमा

मोबाईल एप्लिकेशन (App) तथा इन्टरनेट बैंकिङ्गद्वारा गरिने कारोबारको अधिकतम सीमा देहाय बमोजिम हुनेछ :-

उपकरण	**प्रतिदिन (रु)**
मोबाइल एप्लिकेशन (App) (QR Code समेत)	**३ लाख**
इन्टरनेट बैंकिङ्ग	२० लाख

तर, देहायको अवस्थामा उपर्युक्त अधिकतम सीमा सम्बन्धी व्यवस्थाले बाधा पुगेको मानिने छैन :-

(१) कुनै व्यक्तिको नाममा बैंक तथा वित्तीय संस्थामा रहेको एउटा खाताबाट सोही व्यक्तिको नाममा सोही संस्थामा रहेको अर्को खातामा रकमान्तर गर्न,

(२) नेपाल सरकारको सम्बन्धित कार्यालयमा भुक्तानी गर्नुपर्ने कर, राजस्व, जरिवाना, सवारी दस्तुर, रजिष्ट्रेशन तथा सेवा शुल्क जस्ता विविध शुल्कहरू भुक्तानी गर्न,

(३) विद्युत सेवा, दूरसञ्चार सेवा, खानेपानी सेवा, बीमा प्रिमियम, सामाजिक सुरक्षा भत्ताको रकमको भुक्तानी गर्न,

(४) धितोपत्र व्यवसाय गर्न अनुमतिपत्र प्राप्त धितोपत्र दलालहरूसँग धितोपत्रको कारोबार गरे वापत तोकिएको बैंक खातामा रकम भुक्तानी गर्न र

(५) यस बैंकबाट अनुमतिप्राप्त तोकिए बमोजिमका विशेष भुक्तानी सेवा ।

३. ई-मनीको (e-money) को माध्यमबाट गरिने कारोबार सम्बन्धमा

(१) विद्युतीय वालेटको माध्यमद्वारा गरिने कारोबारको अधिकतम सीमा देहाय बमोजिम हुनेछ :-

जम्मा/भुक्तानी	**प्रतिदिन रकम (रु.)**	**प्रतिमहिना (रु.)**
बैंक खाताबाट वालेटमा	**२ लाख**	१० लाख
वालेटबाट अन्य बैंक खातामा	**२ लाख**	१० लाख
एक वालेटबाट अर्को वालेटमा	**५० हजार**	५ लाख

विद्युतीय वालेटमा जुनसुकै माध्यमबाट रकम जम्मा भएतापनि उपर्युक्त सीमा भन्दा अधिक हुने छैन ।

(२) प्राकृतिक व्यक्तिको वालेटमा एक दिनमा बढीमा १० पटकसम्म मात्र रकम जम्मा गर्न सकिनेछ ।

(३) वालेटमा अधिकतम रु.५० हजारभन्दा बढी मौज्दात Overnight Balance राख्न पाइनेछैन । सो सीमा भन्दा बढी रहेको रकम अनिवार्य रुपमा ग्राहकको सम्बन्धित बैंक खातामा जम्मा हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(४) **भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त विप्रेषण कम्पनीसँग सम्झौता गरी विदेशबाट आप्रवाह हुने रकम नेपालमा सञ्चालित विद्युतीय वालेटमा जम्मा हुने गरी रेमिटेन्स भित्र्याउन सक्नेछन् । यसरी रेमिटेन्स प्राप्त गर्दा वालेटमा रकम जम्मा गर्न तोकिएको सीमाले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन् ।**

(५) **विदेशबाट वालेटमा प्राप्त रेमिटेन्स रकम वालेटको Overnight Balance को सीमाभन्दा बढी भएको अवस्थामा प्रापकले उपलब्ध गराएको बैंक खातामा स्थानान्तरण हुने व्यवस्था सम्बन्धित भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले मिलाउनु पर्नेछ ।**

(६) वालेटबाट वालेट प्रयोगकर्ताको आफ्नै बैंक खाता (वालेटमा link गरिएको) मा रकमान्तर गर्दा कुनै सीमा लाग्ने छैन ।

४. **एजेन्टमार्फत गरिने वालेट कारोबार सम्बन्धमा**

(१) भुक्तानी सेवा प्रदायकले सञ्चालन गरेको वालेटमा ग्राहकले सम्बन्धित भुक्तानी सेवा प्रदायकबाट नियुक्त आधिकारिक एजेन्टमार्फत प्रतिदिन अधिकतम रु.२५ हजारसम्म र प्रतिमहिना अधिकतम रु.१ लाखसम्म नगद जम्मा गर्न सक्नेछन् ।

(२) ग्राहकले माग गरेको अवस्थामा एजेन्टमार्फत प्रति महिना रु.२५ हजारभन्दा बढी नहुने गरी प्रति दिन रु.५ पाँच हजारसम्म नगद प्राप्त गर्न सक्नेछन् ।

५. वालेट कारोबारको सीमा सम्बन्धी बुँदा नं. ३ (१) को व्यवस्था भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाहरूले नियुक्त गरेको एजेन्टको कारोबार तथा संस्थागत ग्राहकले वालेटमा रकम प्राप्त गर्दाको हकमा लागू हुने छैन । **एजेन्टले गरेको कारोबारको सम्पूर्ण विवरण सम्बन्धित भुक्तानी सेवा प्रदायकले विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गरी अभिलेख राख्नु पर्नेछ ।**

६. अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूले स्थायी लेखा नम्बर (PAN) लिएका एकल स्वामित्वमा सञ्चालित व्यवसायीको नाममा बैंक तथा वित्तीय संस्थामा रहेको बचत खातामा रकमान्तर हुने गरी QR Code उपलब्ध गराउन सक्नेछन् । तर, स्थायी लेखा नम्बर (PAN) नलिएका दैनिक रु. ५ हजारसम्मको व्यापारिक कारोबार गर्ने प्राकृतिक व्यक्ति/खुद्रा व्यापारीको हकमा आधिकारिक परिचयपत्रको आधारमा समेत निजको नाममा मर्चेन्टको रुपमा QR Code उपलब्ध गराउन सकिनेछ ।

७. **शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था**

(१) **बैंक तथा वित्तीय संस्थाले जारी गरेका भुक्तानी कार्ड स्वदेश भित्रै अर्को बैंक तथा वित्तीय संस्थाको ATM मा प्रयोग हुँदा प्रति कारोबार बढीमा रु.१५।- सम्म शुल्क लिन सक्नेछन् ।**

(२) ग्राहकले Mobile App /Internet /SMS Banking/Electronic Wallet को Username र Password हराएमा/बिर्सिएमा कुनै शुल्क नलाग्ने गरी सम्बन्धित व्यक्तिले आफैँ Retrieve गरी सेवा पुनः सुचारु गर्नसक्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(३) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले डिपार्टमेन्टल स्टोर, मार्ट, होटल, पसल लगायतका मर्चेन्टबाट Point of Sale (POS)/Point of Transaction (POT) मेसिन मार्फत गरिएको कारोबारमा ग्राहकसँग कुनै पनि प्रकारको अतिरिक्त शुल्क लिन नपाउने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(४) नेपाल सरकार, राजस्व व्यवस्थापन सूचना प्रणाली (RMIS) मा आबद्ध भएका भुक्तानी सेवा प्रदायकले सञ्चालन गरेको वालेट मार्फत गरिने राजस्व भुक्तानी सम्बन्धी कारोबारमा सम्बन्धित सेवा प्रदायकले अधिकतम देहाय बमोजिमको शुल्क लिन सक्नेछन् ।

क.सं.	**कारोबार रकम**	**प्रति कारोबार अधिकतम सेवा शुल्क**
१.	रु.५,००० सम्म	**रु.५**
२.	रु.५,००१ देखि रु.१०,००० सम्म	**रु.८**
३.	रु.१०,००१ देखि माथि	**रु.१०**

(५) बैंक तथा वित्तीय संस्थाका ग्राहकहरूले मोवाइल एप्लिकेशन (APP) वा इन्टरनेट बैंकिङ्ग मार्फत विद्युतीय रकमान्तर Inter Bank Fund Transfer (IBFT) गर्दा सेवा प्रदायकहरूले प्रति कारोबार अधिकतम **रु.१०** सम्म सेवा शुल्क लिन सक्नेछन् ।

(६) **विद्युतीय वालेटमार्फत हुने कारोबारमा ग्राहकसँग सम्बन्धित सेवा प्रदायकले प्रति कारोबार अधिकतम देहाय बमोजिम शुल्क लिन सक्नेछन् :-**

क.सं.	**कारोबारको विवरण**	**रकम**	**शुल्क**
१.	**एजेन्टमार्फत वालेटमा रकम लोड गर्न र झिक्न**	**रु.५,०००।- सम्म**	**रु.५**
		रु.५,००१ देखि १५,०००।- सम्म	**रु.१५**
		रु.१५,००१ देखि २५,०००।- सम्म	**रु.२५**
२.	**वालेटबाट बैंकमा रकमान्तर गर्न**		**रु.१०**

(७) **Real Time Gross Settlement (RTGS) मार्फत कारोबार गर्दा देहाय बमोजिम शुल्क लाग्नेछ ।**

क.सं.	**कारोबार समय**	**शुल्क**
१.	**Morning Exchange period**	**रु.१०**
२.	**Afternoon Exchange period**	**रु.२०**
३.	**Evening Exchange Period**	**रु.१००**

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं. ६/०७९

वार्षिक वित्तीय विवरण सार्वजनिक/प्रकाशन गर्नुपुर्व स्वीकृति लिनेसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने (**बैंक तथा वित्तीय संस्था बाहेक**) संस्थाहरूलाई वार्षिक वित्तीय विवरण सार्वजनिक/प्रकाशन गर्नुपूर्व स्वीकृति लिने सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूले वार्षिक वित्तीय विवरण सार्वजनिक/प्रकाशन गर्नुपूर्व अपनाउनुपर्ने प्रक्रियागत व्यवस्था

(१) संस्थाको सञ्चालक समितिबाट प्रत्येक आर्थिक वर्षको लेखापरीक्षण गर्न लेखापरीक्षक नियुक्त गरी सोको विवरण यस बैंकको **Supervisory Information System (SIS) मा अद्यावधिक** गर्नु पर्नेछ ।

(२) **संस्थाको आन्तरिक लेखापरीक्षण र बाह्य लेखापरीक्षण फरक-फरक व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा साझेदार मार्फत गर्नुपर्नेछ । साथै, एउटै व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा साझेदारलाई तीन (३) पटक भन्दा बढीको लागि लेखापरीक्षकमा नियुक्त गर्न पाइने छैन ।**

(३) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूले साउन १ देखि अर्को वर्षको असार मसान्तसम्मको अवधिलाई आर्थिक वर्षको रूपमा मान्नुपर्नेछ । तर, संस्था स्थापना भएको पहिलो वर्ष स्थापना मितिदेखि असार मसान्तसम्मको अवधिलाई आर्थिक वर्षको रूपमा मान्नु पर्नेछ ।

(४) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूले प्रचलित लेखामान/लेखापरीक्षणमानहरूको प्रयोग गरी लेखापरीक्षण गराउनु पर्नेछ ।

(५) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूले आर्थिक वर्ष समाप्त भएको चार (४) महिना भित्रमा लेखापरीक्षण सम्पन्न गर्नुपर्नेछ । उक्त लेखापरीक्षण प्रतिवेदन संस्थाको सञ्चालक समितिमार्फत निर्णय गरी १ महिना भित्र यस बैंकमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

(६) संस्थाले लेखापरीक्षण गर्दा आर्थिक विवरणको अतिरिक्त **विद्यमान नीतिगत व्यवस्था र यस बैंकबाट दिइएका निर्देशन पालनाको अवस्था,** संस्थागत सुशासन सम्बन्धी नीतिगत व्यवस्थाहरू, प्रमुख जोखिम पहिचान तथा सोको न्यूनीकरण गर्न गरिएका व्यवस्थाहरू र लेखा नीतिहरूको समेत प्रचलित मान्यता अनुसार विश्लेषण गरी पेश गर्नुपर्नेछ । **साथै, यस बैंकको निर्देशन बमोजिम गरिएको System Audit मा देखिएका कैफियत सम्बन्धमा समेत लेखापरीक्षकले परीक्षण गर्नु पर्नेछ ।**

२. यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूले वित्तीय विवरण सार्वजनिक/प्रकाशन गर्नुपूर्व प्रचलित लेखामानमा तोकिएका लगायत देहाय बमोजिमको विवरणहरू यस बैंकमा पेश गरी स्वीकृति लिनु पर्नेछ :-

(१) संस्थाको नाफा नोक्सान विवरण, वासलात, नगद प्रवाह विवरण, इक्विटिमा परिवर्तनको विवरण तथा वित्तीय विवरणसँग सम्बन्धीत टिप्पणीहरू,

(२) लेखापरीक्षण प्रतिवेदन र सञ्चालक समितिको प्रतिक्रिया (Management Letter), लेखापरीक्षण प्रतिवेदन स्वीकृतिका लागि यस बैंकमा पेश गर्न संस्थाको सञ्चालक समितिले गरेको निर्णयको प्रतिलिपि,

(३) भुक्तानी सेवा प्रदायकको हकमा असार मसान्तको दिन संस्थाको वालेटमा देखिएको इ-मनी मौज्दात तथा सेटलमेन्ट खातामा रहेको मौज्दात र हिसाबमिलान विवरण,

(४) भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन तथा विनियमावलीमा उल्लेखित विवरणहरूका अतिरिक्त देहाय बमोजिमको विवरण समावेश भएको संस्थाको वार्षिक आर्थिक कारोबार/गतिविधिको संक्षिप्त प्रतिवेदन :-

(क) संस्थाबाट उपलब्ध गराइएका सेवाहरू,

(ख) सञ्चालक समितिको विवरण, र

(ग) प्रमुख कार्यकारी अधिकृत र उच्च व्यवस्थापकीय समूहको विवरण

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं. ७/०७९

RTGS System सञ्चालनसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट सञ्चालित Real Time Gross Settlement (RTGS) System बाट भुक्तानी कारोबार फर्स्यौट गर्ने सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ।

१. Direct Participant भएका बैंक तथा वित्तीय संस्थाले Straight Through Processing (STP) मार्फत कारोबार सञ्चालन गर्नु पर्नेछ।

२. RTGS System द्वारा कारोबार फर्स्यौट हुने क्रममा RTGS Settlement Account मा मौज्दात नपुग भई तत्काल भुक्तानी हुन नसक्ने अवस्था आएमा सदस्य बैंक वा वित्तीय संस्थालाई तत्काल आवश्यक पर्ने तरलता (ऋण) सम्बन्धी व्यवस्था तोकिएको कार्यविधि बमोजिम हुनेछ।

३. RTGS System Rules, 2019 ले तोके बमोजिमको कारोबारको सीमा रू.२० लाख वा सोभन्दा बढी रकमका चेकहरूको भुक्तानी अर्को सूचना जारी नभए सम्मको लागि साविक बमोजिम हुनेछ। **साथै, RTGS प्रणाली मार्फत हुने कारोबारको न्यूनतम सीमा र अनिवार्य रुपमा RTGS प्रयोग गर्नुपर्ने कारोबारको प्रकार तथा सीमा RTGS System Rules, 2019 ले तोके बमोजिम हुनेछ।**

४. RTGS प्रणालीमा आवद्ध Direct Participant ले प्रणाली र कारोबारको सुरक्षा सम्बन्धमा यस बैंकबाट जारी सूचना प्रविधि नीति, सुचना प्रविधि मार्गदर्शन, निर्देशनका अतिरिक्त देहाय बमोजिमको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ :-

(१) RTGS प्रणाली सम्बद्ध Server, Network Connectivity, RTGS Middleware/Interface Application & Platforms, eTokens, Digital Signature तथा Username/Password को स्वामित्व लगायतका भौतिक तथा प्राविधिक संरचनाको सुरक्षा व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ।

(२) सहभागी संस्थाले कारोबार Digital Signature लगायतको मापदण्ड पालना गरी पठाउने तथा संस्थामा प्राप्त हुने कारोबार समेत Digital Signature Verification गरेर मात्र स्वीकार हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ।

५. RTGS प्रणालीमा आवद्ध Direct Participant ले प्रणाली मार्फत हुने कारोबारका सम्बन्धमा देहाय बमोजिमको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ :-

(१) सहभागी संस्थाले कुनै प्राविधिक कारणबस RTGS सम्बद्ध प्रणालीमा समस्या आई कारोबार फछ्र्यौट नहुने अवस्था आएमा सोको बारेमा प्रणाली पुनः सञ्चालन हुन लाग्ने अनुमानित समय सहित उपयुक्त माध्यमबाट यस बैंक तथा सहभागी संस्थालाई

जानकारी उपलब्ध गराउनुपर्नेछ । साथै, प्रणाली पुनः सञ्चालनमा आएपश्चात् सोको जानकारी समेत उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(२) RTGS प्रणालीमार्फत हुने आफ्नो संस्था सम्बद्ध डेबिट, क्रेडिट लगायतका सबै कारोबारको नियमित अनुगमनको व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(३) Direct Participant का रुपमा RTGS प्रणालीमा आवद्ध नभएका संस्थालाई Single Customer Transfer Payments (pacs.008), तथा नेपाल राष्ट्र बैंकलाई Interbank Payments (pacs.009) सँग सम्बन्धित कारोबार नगर्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(४) हालसम्म सोझै RTGS कारोबार Initiate गर्ने सुविधा नरहेका शाखामा ग्राहकको माग, सुरक्षा व्यवस्था र आवश्यकताका आधारमा यथासम्भव शाखाले नै सोझै कारोबार प्रविष्टि गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(५) Direct Participant Member रहेका संस्थाले **Indirect participant अर्थात** Participant Member नरहेका संस्थासँग RTGS मार्फत कारोबार गरेमा उक्त कारोबारको यथाशीघ्र उपयुक्त माध्यमबाट सम्बन्धित संस्थालाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

६. बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले मोबाइल बैंकिङ्ग तथा इन्टरनेट बैंकिङ्गमा पर्याप्त सुरक्षाको प्रत्याभुति गर्दै **कम्तीमा पनि Three-Factor Authentication को व्यवस्था गरी** उक्त सेवामार्फत ग्राहकबाट RTGS कारोबारको Instruction प्राप्त गर्ने र RTGS प्रणालीमा कारोबार Forward गर्ने व्यवस्था मिलाउन सक्नेछन् ।

७. RTGS System मा हालसम्म Participant नभएका इजाजतपत्रप्राप्त “ख” र “ग” वर्गका वित्तीय संस्थाहरूको लागि देहाय बमोजिमको व्यवस्था गरिएको छ ।

(१) Nepal Clearing House मार्फत हुने Deferred Net Settlement (DNS) Files लाई RTGS System मा Settlement गर्ने व्यवस्था गरिएको हुँदा वित्तीय संस्थाहरूले RTGS System Rules, 2019 को Appendix-3 अनुसारको निवेदन यस बैंकको भुक्तानी प्रणाली विभागमा पेश गर्नु पर्नेछ । सोको जानकारी नेपाल क्लियरिङ हाउस लि.लाई समेत दिनु पर्नेछ ।

(२) वित्तीय संस्थाहरूले Direct Participant हुनको लागि RTGS System Rules मा भएको व्यवस्था अनुसार आवेदन दिनु पर्नेछ ।

(३) RTGS Participant Member नभएसम्मका लागि High Value Threshold भन्दा बढीको कारोबार RTGS बाहेकका अन्य माध्यमबाट गर्न सक्नेछन् ।

(४) वित्तीय संस्थाको यस बैंकमा रहेको खातामा Direct Participant को तर्फबाट RTGS System द्वारा भएको दैनिक कारोबारको Report वित्तीय संस्थाले माग गरेमा यस बैंकबाट उपलब्ध गराईनेछ ।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं. ८/०७९

शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा तथा आधिकारिक प्रतिनिधिसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूलाई शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा तथा आधिकारिक प्रतिनिधि सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ।

(क) शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा (Branchless Banking)

१. शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन सम्बन्धी व्यवस्था

(१) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले संस्था स्वयम् वा संस्थाद्वारा नियुक्त व्यावसायिक आधिकारिक प्रतिनिधि (एजेन्ट) मार्फत समेत शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्न सक्नेछन्।

(२) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले शाखारहित बैंकिङ सेवा सञ्चालन गर्दा यस बैंकको भुक्तानी प्रणाली विभागलाई जानकारी दिनुपर्नेछ।

(३) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आफ्नो संस्थामा खाता भएका ग्राहकहरूलाई संस्था स्वयम् वा संस्थाद्वारा नियुक्त व्यावसायिक आधिकारिक प्रतिनिधि (एजेन्ट) को सहायताले Point of Transaction मेसिनको माध्यमबाट कार्ड प्रयोग गरी महानगरपालिका/उपमहानगरपालिका बाहेकका क्षेत्रमा देहाय बमोजिमको शाखारहित बैंकिङ्ग सेवाहरू प्रदान गर्न सक्नेछन् :-

(क) खातामा नगद जम्मा गर्ने, भुक्तानी प्रदान गर्ने र रकमान्तर गर्ने,

(ख) ग्राहकको खाताको मौज्दात वा कारोबार विवरण (स्टेटमेन्ट) प्रदान गर्ने र

(ग) स्वीकृत कर्जा रकम भुक्तानी दिने तथा किस्ता रकम जम्मा गर्ने।

(४) शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्न सञ्चालक समितिबाट सोसम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था पारित गर्नुपर्नेछ र सोसम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था संस्थाले गरेको हुनुपर्नेछ ।

(५) शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सुरू गरेको जानकारी यस बैंकको भुक्तानी प्रणाली विभागलाई दिँदा देहाय बमोजिमको कागजातहरू पेश गर्नु पर्नेछ :-

(क) प्राविधिक पूर्वाधार (Hardware, Software, Data Communication/ Transmission Mechanism) सम्बन्धी विवरण,

(ख) प्रतिनिधिमार्फत सञ्चालन गर्ने भएमा त्यस्तो प्रतिनिधि छनौटका आधारहरू, छनौट गरिएको प्रतिनिधिसँग हुने सम्झौतापत्र तथा उक्त प्रतिनिधिलाई दिइने तालिम आदि सम्बन्धमा भएको व्यवस्था,

(ग) शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्ने स्थानको सुरक्षा र नगदको बीमा सम्बन्धमा भएका व्यवस्था,

(घ) विद्यमान सञ्चार साधन (PSTN, Cellular Communications) का Industry Standard Security Features,

(ङ) शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालनको कार्यक्षेत्र र सम्बन्धित शाखाको विवरण,

(च) भुक्तानी सम्बन्धी उत्पन्न विवाद समाधान गर्नेसम्बन्धी प्रावधान, जिम्मेवारी तथा क्षतिपूर्तिसम्बन्धी व्यवस्थाहरू र

(छ) सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंककारी गतिविधिमा वित्तीय लगानी नियन्त्रणको लागि अपनाइने व्यवस्था ।

(६) **बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आफ्नो Website मा शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्न नियुक्त गरेको व्यावसायिक आधिकारिक प्रतिनिधि (एजेन्ट) को सूची राख्नु पर्नेछ र त्यस्तो सूची त्रैमासिक रुपमा अद्यावधिक गर्नु पर्नेछ ।**

(७) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाहरूले शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्दा देहाय बमोजिमका व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

(क) शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा उपभोग गर्न इच्छुक ग्राहकसँग बैंक तथा वित्तीय संस्थाले लिखित आवेदन लिनुपर्नेछ ।

(ख) ग्राहकले गरेको प्रत्येक कारोबारको प्रभाव यथाशीघ्र ग्राहकको खातामा देखिने गरी अभिलेख सुरक्षित गरी राख्ने र कारोबारको गोपनीयता कायम हुने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

(ग) शाखारहित बैंकिङ्ग सेवासम्बन्धी कारोबार नेपाली रूपैयाँमा मात्र गर्नुपर्नेछ ।

(घ) ग्राहकलाई स्पष्ट र सरल नेपाली भाषामा सेवासम्बन्धी आवश्यक जानकारी प्रदान गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

(ङ) कारोबार सम्पन्न गरेपछि ग्राहकले स्पष्ट बुझ्ने गरी सोको जानकारी प्रदान गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

(च) यस्तो कारोबारसम्बन्धी जोखिमको व्यवस्थापन गर्ने दायित्व सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाको हुनेछ ।

(छ) प्रचलित कानुन, सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंकवादी कार्यमा वित्तीय लगानी निवारण तथा यस बैंकबाट जारी निर्देशनको अधीनमा रही शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्नुपर्नेछ ।

२. बैंक/वित्तीय संस्था र ग्राहकबीचको सम्झौता

यस निर्देशनमा उल्लिखित शाखारहित बैंकिङ्ग कारोबार गर्ने बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कम्तीमा देहायका बिषयहरू स्पष्ट गरी ग्राहकसँग लिखित सम्झौता गर्नुपर्नेछ ।

(१) सम्झौता सजिलै बुझिने गरी स्पष्ट र दोहोरो अर्थ नलाग्ने गरी नेपाली भाषामा लेखिएको हुनुपर्नेछ । कुनै ग्राहकले यस्तो सम्झौता अंग्रेजी भाषामा गर्न चाहेमा सो गर्न यस व्यवस्थाले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।

(२) शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा प्रदायक बैंक तथा वित्तीय संस्था र सेवा प्रदान गर्ने अख्तियार प्राप्त अभिकर्ताबीच तथा सेवा प्रदायक र ग्राहकबीचको कारोबारवापत् लाग्ने शुल्कसम्बन्धी जानकारी ग्राहकलाई गराउनुपर्नेछ ।

(३) ग्राहकलाई के कति समय यी सेवाहरू उपलब्ध हुन सक्छन् भन्ने व्यहोराको साथै कुनै परिस्थितिवश सेवा प्रदान गर्न नसकिने अवस्थामा सोको जानकारी प्रदान गर्नुपर्नेछ ।

(४) सेवा प्रदायक बैंक वा वित्तीय संस्थाको कमीकमजोरी वा गल्तीका कारण ग्राहकलाई हुने नोक्सानी र ग्राहकको कमीकमजोरीबाट बैंक तथा वित्तीय संस्थालाई हुन जाने नोक्सानीको क्षतिपूर्ति सम्बन्धमा स्पष्ट उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।

(५) कारोबारमा निहित जोखिमलाई कम गर्न आवश्यक उपायहरू जस्तैः वेबसाईटको प्रयोग, PoS/PoT मेसिन, ID, पासवर्ड, पासवर्ड परिवर्तन लगायतका विशेषता र सुरक्षाका लागि अवलम्बन गर्नुपर्ने विशेष व्यवस्थाहरू उल्लेख हुनुपर्नेछ ।

(६) ग्राहकको कारोबारसम्बन्धी गोपनीयता र सार्वजनिक गर्न सकिने जानकारीहरू उल्लेख हुनुपर्नेछ ।

(७) ग्राहकसँग गरिएको कारोबारको जानकारी वा सूचना प्रचलित कानून बमोजिम बाहेक अन्य तेस्रो पक्षलाई सार्वजनिक नगरिने प्रतिबद्धता व्यक्त भएको हुनुपर्नेछ ।

(८) ग्राहकबाट सेवा सम्बन्धमा आएका गुनासा तथा समस्याहरूलाई समाधान गर्ने प्रक्रिया र सम्बन्धित अधिकारीको व्यवस्था हुनुपर्नेछ ।

(९) लामो समयसम्म सेवा नलिएका ग्राहकहरूको सेवा निष्क्रिय हुने वा नहुने सम्बन्धमा उल्लेख हुनुपर्नेछ ।

(१०) ग्राहकले सार्वजनिक कम्प्युटर वा अन्तर्राष्ट्रिय नेटवर्क प्रयोग गरी कारोबार गर्दा उत्पन्न हुने जोखिमसम्बन्धी कुरा स्पष्ट रूपमा उल्लेख हुनुपर्नेछ ।

(११) बैंक तथा वित्तीय संस्था वा ग्राहकको तर्फबाट कुनै पनि शर्त वा सम्झौताको उल्लङ्घन हुन गएमा बहन गर्नुपर्ने दायित्व वा कारबाहीसम्बन्धी व्यवस्था स्पष्ट रूपमा उल्लेख हुनुपर्नेछ ।

३. आधिकारिक व्यावसायिक प्रतिनिधिसँगको सम्झौता सम्बन्धमा

यस निर्देशनमा उल्लेखित शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा स्वयम् संस्थाद्वारा नियुक्त आधिकारिक व्यावसायिक प्रतिनिधिमार्फत सञ्चालन गर्ने प्रयोजनको लागि गरिने दुई पक्षबीचको सम्झौतामा अन्य विषयहरूका अतिरिक्त देहायका विषयहरूमा स्पष्ट उल्लेख हुनुपर्नेछ ।

(१) सेवा प्रदायक बैंक तथा वित्तीय संस्था, आधिकारिक व्यावसायिक प्रतिनिधि र ग्राहकको क्षेत्राधिकार, काम, कर्तव्य र उत्तरदायित्व, ग्राहकबाट प्राप्त शुल्क तथा आयको बाँडफाँड ।

(२) बैंक वा वित्तीय संस्थाले आफू र एजेन्टबीच कुनै पनि अवरोध सिर्जना भई अधिक जोखिम उत्पन्न हुने अवस्थाबाट सतर्क रहन तयार गरिएको आकस्मिक योजना ।

(३) गुनासो सुनुवाई, विवाद समाधान र भुक्तानीसम्बन्धी समस्या समाधानको अन्तिम जिम्मेवारी ।

(४) कारोबारलाई सुरक्षित र भरपर्दो बनाउने विषय जस्तै सफ्टवेयर, वेबसाईटको सुरक्षा, ग्राहकको ID र पासवर्ड तथा सोको परिवर्तन आदि ।

(५) नियमनकारी निकाय वा तोकिएको अधिकारीबाट गरिने निरीक्षण तथा सुपरिवेक्षण अन्तर्गत आवश्यक तथ्याङ्क, विवरण, सूचना तथा कागजात उपलब्ध गराउने विषय ।

(६) सम्झौताको अवधि, सम्झौता नवीकरण तथा सम्झौता संशोधनको व्यवस्था ।

(७) बैंक वा वित्तीय संस्थाले आधिकारिक प्रतिनिधिमार्फत सेवा प्रवाह गर्न सम्झौता गर्दा अन्य बैंक वा वित्तीय संस्थाको आधिकारिक प्रतिनिधि भई काम गर्न प्रतिवन्ध लगाउने गरी (Exclusivity सम्बन्धी) शर्त राखेर सम्झौता गर्न पाइने छैन ।

४. प्रतिनिधि छनौटसम्बन्धी व्यवस्था

बैंक तथा वित्तीय संस्थाले यस निर्देशनमा उल्लेख भए बमोजिमका कार्यहरू स्वयम् संस्थाद्वारा नियुक्त प्रतिनिधिमार्फत गराउने भएमा त्यस्तो प्रतिनिधि छनौट गर्दा देहायबमोजिम सक्षमता परीक्षण गर्नुपर्नेछ :-

(१) शाखारहित बैंकिङ्ग कारोबार सम्बन्धी सेवा सञ्चालन गर्दा उत्पन्न हुन सक्ने विभिन्न प्रकारका जोखिमलाई पूर्ण व्यवस्थापन गर्न सक्षम प्रतिनिधिको पहिचान गर्ने संयन्त्रको विकास गर्नुपर्नेछ । सम्भावित जोखिमलाई कम गर्नका लागि प्रभावकारी र प्रमाणयोग्य प्रक्रिया संस्था आफैंले अवलम्बन गर्नुपर्नेछ ।

(२) कुनै पनि नयाँ प्रतिनिधि चयन गर्नुअघि न्यूनतम आधारभूत मापदण्ड तथा चयन प्रक्रिया तय गर्नुपर्नेछ ।

(३) प्रतिनिधिको प्रभावकारी व्यवस्थापनका लागि सम्बन्धित बैंक वा वित्तीय संस्थाद्वारा निश्चित समयको अन्तरालमा प्रतिनिधिको कार्यसम्पादनको परीक्षण गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । यसका लागि अग्रिम रूपमा चेतावनीको पूर्व संकेत (Early Warning Signal) तय गरी सुधारका उपायहरू अवलम्बन गर्नुपर्नेछ ।

(४) **प्रतिनिधि चयन गर्दा इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थासँगको कारोबारमा कालोसूचीमा नपरेको वा परेको भए फुकुवा भएको कम्तीमा ३ वर्ष पूरा भएको स्वःघोषणा लिनु पर्नेछ ।**

५. **तेस्रो पक्ष सेवा प्रदायकको प्रयोग**

शाखारहित बैंकिङ्ग कारोबारका लागि आवश्यक प्राविधिक सेवा उपयोग गर्न यस्तो सेवा प्रदान गर्ने तेस्रो पक्षसँग अलग्गै सम्झौता गर्नुपर्नेछ । यस्तो सेवा प्रदान गर्ने सिलसिलामा Operator लगायत यस बैंकले इजाजतपत्र/अनुमतिपत्र नदिएका अन्य पक्षहरूको समेत यस बैंकले निरीक्षण तथा सुपरिवेक्षण गर्न सक्ने व्यवस्था त्यस्तो सम्झौतामा खुलाउनु पर्नेछ । तेस्रो पक्ष चयन गर्नुअघि न्यूनतम आधारभूत मापदण्ड तथा चयन प्रक्रिया तय गर्नुपर्नेछ । प्राविधिक सेवा प्रदायकसँग सम्झौता गर्दा प्रविधिमा आएको समस्याबाट बैंक/वित्तीय संस्था तथा ग्राहकलाई पुग्न जाने क्षति र सोको क्षतिपूर्ति गर्ने व्यवस्थालगायत त्यस्तो कम्पनीको काम, कर्तव्य र अधिकारसमेत स्पष्ट उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।

६. **शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा बन्द गर्न यस बैंकको स्वीकृति लिनुपर्नेछ । उक्त सेवा बन्द गर्न न्यूनतम देहायको अवस्था पूरा भएको हुनु पर्नेछ :**

(१) **कम्तीमा ६ महिनादेखि सेवा सञ्चालन नभएको र**

(२) **बैंक तथा वित्तीय संस्था वा अन्य शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन भई वित्तीय पहुँचको वैकल्पिक व्यवस्था भएको ।**

तर तत्काल सेवा बन्द नगर्दा ग्राहकहितमा नकारात्मक असर पर्न सक्ने स्थिति सृजना भएमा सोको कारण खोली जुनसुकै शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा बन्द गर्ने स्वीकृतिका लागि निवेदन पेश गर्न सकिनेछ ।

(ख) आधिकारिक प्रतिनिधिसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्था बाहेकका भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाको आधिकारिक प्रतिनिधिसम्बन्धी व्यवस्था

१. भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले आधिकारिक प्रतिनिधि नियुक्त गरी भुक्तानीसम्बन्धी सेवा प्रदान गर्न सक्नेछन् ।

२. भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले आधिकारिक प्रतिनिधिमार्फत भुक्तानी सम्बन्धी सेवा प्रवाह गर्दा आधिकारिक प्रतिनिधि छनौटको लागि सक्षमता परीक्षण गरी दुई पक्षबीच सम्झौता गरेको हुनुपर्नेछ । यसरी सम्झौता गर्दा अन्य भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाको आधिकारिक प्रतिनिधि भई काम गर्न प्रतिवन्ध लगाउने गरी (Exclusivity सम्बन्धी) शर्त राखेर सम्झौता गर्न पाइने छैन ।

३. बुँदा नं. १ बमोजिम नियुक्त आधिकारिक प्रतिनिधिले आवश्यकता अनुसार सब-एजेन्ट (Sub-Agent) नियुक्त गर्न सक्नेछ । यसरी सब-एजेन्टमार्फत भुक्तानीसम्बन्धी सेवा प्रवाह गर्दा आधिकारिक प्रतिनिधि र सब-एजेन्टबीच सम्झौता भएको हुनुपर्नेछ।

४. आधिकारिक प्रतिनिधि वा सब-एजेन्टमार्फत भुक्तानीसम्बन्धी सेवा सञ्चालन गर्ने सम्बन्धमा भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाको सञ्चालक समितिबाट नीतिगत व्यवस्था गरेको हुनुपर्नेछ ।

५. भुक्तानीसम्बन्धी सेवा प्रवाह गर्न नियुक्त गरिएका आधिकारिक प्रतिनिधिको निगरानी गर्ने जिम्मेवारी भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाको हुनेछ । सब-एजेन्टको निगरानी गर्ने जिम्मेवारी आधिकारिक प्रतिनिधिको हुनेछ । सब-एजेन्टले गरेको भुक्तानीसम्बन्धी कार्यको सम्पूर्ण जिम्मेवारी आधिकारिक प्रतिनिधिको हुनेछ । आधिकारिक प्रतिनिधि वा सब-एजेन्टद्वारा ग्राहकलाई प्रदान गरिने सम्पूर्ण भुक्तानीसम्बन्धी सेवाको अन्तिम जिम्मेवारी भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्था स्वयंको हुनेछ ।

६. भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले नियुक्त गरेको आधिकारिक प्रतिनिधि वा आधिकारिक प्रतिनिधिले नियुक्त गरेको सब-एजेन्टले देहायबमोजिमको भुक्तानीसम्बन्धी सेवा प्रदान गर्न सक्नेछ :

(क) वालेट वा प्रि-पेड कार्ड जस्ता भुक्तानी उपकरणहरूमा नगद जम्मा गर्ने वा भुक्तानी गर्ने,

(ख) ग्राहकले लिएको सेवाको वालेट मार्फत भुक्तानी तथा रकमान्तरको कार्य गर्ने,

(ग) वालेट वा उपकरणको कारोबार विवरण वा मौज्दात प्रदान गर्ने,

(घ) प्रचलित कानूनको पालना गरी सुरक्षित तवरले विद्युतीय ग्राहक विवरण (e-KYC) लिने तथा उक्त विवरण अद्यावधिक गर्ने र रिमोट अनबोर्डिङ गरी वालेट खाता खोल्ने,

(ङ) सरकारी सेवा तथा करका लागि भुक्तानी लिने/दिने,

(च) यस बैंकले समय समयमा निर्देशन दिएका अन्य सेवाहरू प्रदान गर्ने ।

७. बुँदा नं. ६ मा उल्लिखित सेवा प्रदान गर्दा सेवाग्राहीबाट कुनै पनि अतिरिक्त शुल्क लिन पाइने छैन ।

८. आधिकारिक प्रतिनिधि वा सब-एजेन्टहरू इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थासँगको कारोबारमा कालोसूचीमा नपरेको वा परेको भए फुकुवा भएको कम्तीमा ३ वर्ष पूरा भएको स्वःघोषणा लिनु पर्नेछ ।

९. आधिकारिक प्रतिनिधि वा सब-एजेन्टको लागि भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले तालिम तथा सचेतना अभिवृद्धिका कार्यक्रम सञ्चालन गर्नुपर्नेछ ।

१०. भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले नियुक्त गरेको आधिकारिक प्रतिनिधिले सेवा बन्द गर्न सक्ने अवस्थालाई ध्यानमा राखी सेवाको निरन्तरताको लागि व्यावसायिक निरन्तरता योजना (Business Continuity Plan) तयार गर्नुपर्ने छ । त्यस्तै, आधिकारिक प्रतिनिधिले पनि आफूले नियुक्त गरेको Sub-Agent ले सेवा बन्द गर्न सक्ने अवस्थालाई ध्यानमा राखी त्यस्तो योजना तयार गर्नुपर्नेछ ।

११. भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले आधिकारिक प्रतिनिधि वा आधिकारिक प्रतिनिधिले सब-एजेन्टहरू नियुक्त गर्दा सकेसम्म वित्तीय पहुँच कम भएका स्थानलाई प्राथमिकता दिनु पर्नेछ ।

१२. भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले आफ्नो Website मा आधिकारिक प्रतिनिधि तथा सब-एजेन्टको अद्यावधिक सूची राख्नु पर्नेछ ।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं. ९/०७९

<u>Electronic Cheque Clearing सम्बन्धी व्यवस्था</u>

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाहरूलाई Electronic Cheque Clearing सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ।

१. ECC को कारोबार सकिए पश्चात् सेटलमेन्टका लागि नेपाल क्लियरिङ्ग हाउस लिमिटेडले इलेक्ट्रोनिक माध्यमबाट बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूको खर्च वा जम्मा गर्ने रकमको अन्तिम सारांश (Net Clearing Position) यस बैंकको RTGS प्रणालीमा सेटलमेन्टको लागि पठाउने सम्बन्धमा निम्न सत्रहरू सञ्चालन गरिने छ।

क्लियरिङ्ग सत्र		**सेटलमेन्ट हुने समय**
नियमित क्लियरिङ्ग सत्र (Regular Clearing Session)	आईतबारदेखि बिहीबारसम्म	बेलुकी ५:१५ बजे
	शुक्रबार	दिउँसो ०१:४५ बजे
पहिलो एक्सप्रेस क्लियरिङ्ग सत्र* (First Express Clearing Session)	आईतबारदेखि शुक्रबारसम्म	बिहान ११:४५ बजे
दोश्रो एक्सप्रेस क्लियरिङ्ग सत्र* (Second Express Clearing Session)		दिउँसो १२:४५ बजे
तेस्रो एक्सप्रेस क्लियरिङ्ग सत्र* (Third Express Clearing Session)		दिउँसो ०१:४५ बजे
चौथो एक्सप्रेस क्लियरिङ्ग सत्र* (Fourth Express Clearing Session)	आईतबारदेखि बिहीबारसम्म	बेलुकी ४:४५ बजे

* ग्राहकको अनुरोधमा मात्र क्लियरिङ्ग हुने।

२. **बैंक तथा वित्तीय संस्थाले ग्राहकलाई चेक जारी गर्दा MICR चेक जारी गर्नुपर्नेछ। MICR चेकको MICR Code Line मा अनिवार्य Cheque Serial Number, Bank Code, Branch Code/Account Number Field हुनु पर्नेछ। Fully Compliant MICR चेक अवलम्बन गरेको बैंक तथा वित्तीय संस्थालाई सम्बन्धित प्रणाली सञ्चालकले तोकिएको शुल्कमा छुट प्रदान गर्न सक्नेछन्।**

३. बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कार्यालय समयभित्र पेश हुन आएका क्लियरिङ्ग चेकहरूका हकमा सोही दिनमा नै ECC प्रणालीमा क्लियरिङ्गको लागि अनिवार्य रूपमा पेश गर्नुपर्नेछ।

४. हाल कार्यान्वयनमा रहेका Nepal ECC Rule Book, Nepal ECC Operating Manual/Cheque Standard & Specification यसै निर्देशनसँग सम्बन्धित छन्।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा.निर्देशन नं.१०/०७९

तथ्याङ्क विवरणसम्बन्धी व्यवस्था

विद्युतीय भुक्तानीको माध्यमबाट हुने कारोबारको मूल्याङ्कन तथा विश्लेषण गर्नुका साथै समयमै यथार्थपरक तथ्याङ्क विवरण उपलब्ध गराउने सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो निर्देशन जारी गरिएको छ।

१. अनुसूची-१ मा उल्लेखित विवरणहरू सोही अनुसूचीमा तोकिएको अवधिभित्र यस बैंकको Supervisory Information System (SIS) र साविक Reporting Portal मा Upload/Update गर्नु पर्नेछ।

२. सेटलमेन्ट बैंकले भुक्तानी सेवा प्रदायकको सेटलमेन्ट खातामा भएको दैनिक मौज्दात रकम र भुक्तानी सेवा प्रदायकले आफ्नो खातामा भएको दैनिक इ-मनि मौज्दात रकम यस बैंकको SIS मार्फत दैनिक रूपमा पेश गर्नुपर्नेछ। **यसरी रिपोर्टिङ्ग गर्दा उक्त दिनको Value Date अनुसार अन्तिम कारोबारसम्मको मौज्दात (EOD पछि कारोबार भएमा सो समेत समावेश हुने गरी) रिर्पोटिङ्ग गर्नु पर्नेछ।**

३. विद्युतीय वालेट सञ्चालन गरेका बैंक तथा वित्तीय संस्थाले समेत वालेटसम्बन्धी कारोबारको तथ्याङ्क अन्य भुक्तानी सेवा प्रदायक (PSP) लाई तोकिए बमोजिमको ढाँचामा पेश गर्नुपर्नेछ।

४. **संस्थाले वित्तीय जानकारी इकाईमा रिपोर्टिङ्ग गरेको सीमा कारोबार, शंकास्पद गतिविधि तथा शंकास्पद कारोबारको संख्या मासिक रुपमा अर्को महिनाको ७ गतेभित्र यस बैंकको Supervisory Information System (SIS) र साविक Reporting Portal मा Upload/Update गर्नु पर्नेछ।**

५. अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरूले संस्थाको विवरण र सञ्चालक समितिका सदस्यहरूको विवरण यस बैंकको SIS र साविक Reporting Portal मा अद्यावधिक (up-to-date) गर्नु पर्नेछ।

६. यस बैंकमा तथ्याङ्क पठाउने प्रयोजनका लागि एकजना छुट्टै कर्मचारी तोकी निजको नाम, मोवाइल नम्बर र इमेल ठेगाना सहितको जानकारी SIS र साविक Reporting Portal मा अद्यावधिक गर्नु पर्नेछ।

७. अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले यस निर्देशन अनुरूप पठाउनुपर्ने तथ्याङ्क तोकिएको समयभित्र नपठाएमा वा गलत तथ्याङ्क पठाएमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ३७ बमोजिम कारबाही हुनेछ।

अनुसूची १०.१

अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले Reporting Portal मार्फत यस बैंकमा पठाउनु पर्ने तथ्याङ्क सम्बन्धी विवरण

अनुसूची	विषय	सम्बन्धित संस्था	तथ्याङ्कको समयावधि	पठाउनु पर्ने समय सीमा
१०.१.१	शाखारहित बैंकिङ्ग केन्द्रको विवरण	बैंक तथा वित्तीय संस्था	आवश्यकता अनुसार	सञ्चालन भएको ७ दिन भित्र
१०.१.२	ए.टि.एम मेसिन रहेको स्थानको विवरण	बैंक तथा वित्तीय संस्था		
१०.१.३	शाखारहित बैंकिङ्ग केन्द्रमा रहेका ग्राहकहरू तथा विद्युतीय कार्डको विवरण	बैंक तथा वित्तीय संस्था	मासिक	अर्को महिनाको ७ गते भित्र
१०.१.४	विद्युतीय कारोबार सम्बन्धी विवरण	बैंक तथा वित्तीय संस्था		
१०.१.५	भुक्तानी सेवा प्रदायकको कारोबार सम्बन्धी विवरण	भुक्तानी सेवा प्रदायक		
१०.१.६	भुक्तानी सेवा प्रदायकको सफल र असफल कारोबार सम्बन्धी विवरण	भुक्तानी सेवा प्रदायक		
१०.१.७	सेटलमेन्ट बैंकमा रहेको खाताको हिसाबमिलान विवरण	भुक्तानी सेवा प्रदायक		
१०.१.८	भुक्तानी सेवा प्रदायकको ग्राहक सम्बन्धी विवरण	भुक्तानी सेवा प्रदायक		
१०.१.९	भुक्तानी सेवा प्रदायकको एजेन्ट सम्बन्धी कारोबारको विवरण	भुक्तानी सेवा प्रदायक		
१०.१.१०	भुक्तानी प्रणाली सञ्चालकको कारोबार सम्बन्धी विवरण	भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक		
१०.१.११	भुक्तानी प्रणाली सञ्चालकको सफल र असफल कारोबार सम्बन्धी विवरण	भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक		
१०.१.१२	क्लियरिङ्ग हाउसबाट भएका कारोबारका विवरण	नेपाल क्लियरिङ्ग हाउस लिमिटेड		
१०.१.१३	वित्तीय जानकारी इकाईमा रिपोर्टिङ्ग गरेको सीमा कारोबार, शंकास्पद गतिविधि तथा शंकास्पद कारोबारको संख्या	भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक/भुक्तानी सेवा प्रदायक		

अनुसूची १०.१.१

Detail of Branchless Banking Centre

Institution Name: *		Related Branch: *	
BLB Agent Name: *		Agent Citizenship Number:	
Agent Citizenship Issued Date:		Agent Citizenship Issued District:	
Agent Citizenship Issued Authority:		Agent PAN Number: * (BLB PAN Number should be exactly 9 digit)	
Province: *		District: *	
Municipality/Rural Municipality:		Local Body: *	
Ward/Tole:		Local Body Ward No: *	
Address: *			
House Number:		Nearest Landmark:	
Phone 1:		Phone 2:	
Mobile: *		Email:	
BFI's BLB Agent Code (Internally used code): *		Unique Individual Code:	
Status: *		Operation Date: *	
Pos Enabled:		Mobile Enabled:	
Tab Enabled:		Others Enabled:	
Latitude:		Longitude:	

* Mandatory Fields

Detail of ATM Location Centre

Institution Name: *		Related Branch: *	
BFI ATM Code (Internally used Code):		Related Branch:*	
Institution Name:*		Province: *	
District: *			
Municipality/Rural Municipality: *		Local Body Ward No: *	
Ward No./Tole:		Nearest Landmark:	
Address:*		Number of ATM:*	
ATM Operation Date:*			
Latitude:		Longitude:	

* Mandatory Fields
Latitude and Longitude are automatically updated from adjustment on map market

Account Detail - BLB Wise

Institution Name:

Statement of Account Details BLB wise

SN	Branch Code	Branch Name	BLB Code	BLB Located District	BLB Located Rural Municipality/ Municipality	BLB Located Ward	BLB Located Street/Tole	Payment Terminal Available at the BLB Point (POS/ Tablet /Mobile /Other)	Last transaction Date (YYYY/ mm/ dd) of the BLB Point	No. of Male Accounts	No. of Female Accounts	No. of Third Gender Accounts	No. of Joint Accounts	No. of Grand Total Accounts	No Of Active Accounts	No. of Total card issued

Electronic Transaction BFIs

Channel used	Type of instrument	Form of transaction	No. of transaction			Total Amount of transactions within the bracket (within the reporting period)		
			>5000	5000-10000	>10000	>5000	5000-10000	>10000
ATM	Debit Card	Withdrawal on us						
		Withdrawal off us						
	Prepaid Card	Withdrawal on us						
		Withdrawal off us						
	Credit Card	Withdrawal on us						
		Withdrawal off us						
BLB	Debit Card	Deposits - on us						
		Deposit off us						
		Withdrawal on us						
		Withdrawal off us						
		Bill payments						
		Transfer (A/c to A/c)						
		Other Transfer (Cardless or OTC)						
	Customer initiated*	Deposits - on us						
		Deposit off us						
		Withdrawal on us						
		Withdrawal off us						
		Bill payments						
		Transfer (A/c to A/c)						
		Other Transfer (Cardless or OTC)						
Merchant point (POS)	Debit Card	Bill payments						
		Transfer (Customer A/c to A/c)						
	Prepaid Card	Bill payments						
		Transfer (Customer A/c to A/c)						
	Credit Card	Bill payments						
		Transfer (Customer A/c to A/c)						
Online payments	Mobile Banking Transaction	Bill payments						
		Transfer (Customer A/c to A/c)						
		Other transfer (cardless or otc)						
		QR Payment						
	Internet Banking Transaction	Bill payments						
		Transfer (Customer A/c to A/c)						
		Other transfer (cardless or otc)						
	Debit Card	Bill payments						
	Credit Card	Bill payments						
	Prepaid Card	Bill payments						
Others	Others	Others						

* Non-BLB Customer doing transaction through BLB point.

Transaction Report for Non-Bank Payment Service Providers

Instruments/ Channel Used for Transaction	Form of Transaction	Upto 1000		1000 - 5000		5000 - 10000		10000 -25000		25000 and above		Total	
		Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value
Card	Withdrawal On Us												
Card	Withdrawal Off Us												
Card	Bill Payments												
Card	Transfer (A/c to A/c)												
Card	Others												
Agent/ Sub-Agent	Bill Payments												
Agent/ Sub-Agent	Transfer (A/c to A/c)												
Agent/ Sub-Agent	Cash-In (wallet load)												
Agent/ Sub-Agent	Offer/Cashback/Commission/Coupon												
Agent/ Sub-Agent	Fees and Charges												
Agent/ Sub-Agent	Cash-Out												
Agent/ Sub-Agent	QR Payment												
Agent/ Sub-Agent	Service Refund												
Agent/ Sub-Agent	Others												
Customer Initiated	Bill Payments												
Customer Initiated	Transfer (A/c to A/c)												
Customer Initiated	Cash-In (wallet load)												
Customer Initiated	Offer/Cashback/Commission/Coupon												
Customer Initiated	Fees and Charges												
Customer Initiated	Cash-Out (Bank Withdraw)												
Customer Initiated	QR Payment												
Customer Initiated	Service Refund												
Customer Initiated	Others												

*Withdrawal On-Us: Issuer and Acquirer are same
*Withdrawal Off-Us: Issuer and Acquirer are different; to be reported from issuer side only
*Card: Only relevant to PSP issuing payment cards
*Bill Payments: includes topups

Statement of Success and Failed Transaction

Particulars	Count	
	Success	Failed
Merchant Payment		
Transfer to Wallet (P2P)		
Tranfer to Bank Account (P2P)		
Governement Payment (P2G)		
Topup		
Cash-In		
Cash-Out		

Name of Payment Service Providers
Reconciliation Statement of E-money and Settlement Bank
At the End of …. Month, …. Year

S.N	Particulars	Amount	Amount	Remarks
1	**Emoney Balance as per Wallet**		-	
2	**Add :**		-	
3	Debited in Wallet but not Debited in Settlement Bank	-		Annex 1
4	Credited in Settlement Bank but not Credited in Wallet	-		Annex 2
6	**Less :**		-	
7	Credited in Wallet but not Credited in Settlement Bank	-		Annex 3
8	Debited in Settlement Bank but not Debited in Wallet	-		Annex 4
10	**Balance (1+2-6)**			
11	**Balance as per Settlement Bank (Statement)**			
12	Difference (10-11)		-	

Annex 1: Debited in Wallet but not Debited in Settlement Bank

Date	Description	Amount

Annex 2: Credited in Settlement Bank but not Credited in Wallet

Date	Description	Amount

Annex 3: Credited in Wallet but not Credited in Settlement Bank

Date	Description	Amount

Annex 4: Debited in Settlement Bank but not Debited in Wallet

Date	Description	Amount

अनुसूची १०.१.८

Customer Details of Payment Service Provider

Active Customer Wallets/Card	**Male**	**Number**	
		Value	
	Female	**Number**	
		Value	
	Other	**Number**	
		Value	
	Grand Total	**Number**	
		Value	
Inactive Customer Wallets/Card	**Inactive (6-12 months)**	**Number**	
		Value	
	Inactive (> 12 months)	**Number**	
		Value	
	Grand Total	**Number**	
		Value	
Merchant	**POS**	**Number**	
	QR	**Number**	

अनुसूची १०.१.९

Transaction Report of Payment Service Provider's Agent

S.N.	Agent Code	Agent Name	Total Sub-agents	Amount In the Agent Wallet		Over The Counter Transaction Type - Amount In The Reporting Period					
				Previous Reporting Period Balance	Current Reporting Period Balance	Bill Payments Including Top-up	P2P Transfer (Agent Transfer)	Cash In	Cash Out	Others	Total

Transaction Report of Payment System Operator

Types of Channel	Category	Upto 5,000		5,000 - 10,000		10,000 - 25,000		25,000 - 50,000		50,000 - 100,000		Greater than 1,00,000		Total	
		Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value
ATM	On-Us														
	Off-Us														
POS	On-Us														
	Off-Us														
QR	On-Us														
	Off-Us														
Mobile/Internet	On-Us														
	Off-Us														
Other Channel	On-Us														
	Off-Us														

*ON-Us: Issuer and Acquirer are same.

*OFF-Us: Issuer and Acquirer are different; to be reported from issuer side only

Transaction Report of Payment System Operator

Types of Transaction	Category	ATM	POS	QR	Mobile/ Internet	Other
Number of Successful Non-Financial Transaction	**On-Us**					
	Off-Us					
Number of Failed Financial Transaction	**On-Us**					
	Off-Us					
Number of Failed Non-Financial Transaction	**On-Us**					
	Off-Us					

*ON-Us: Issuer and Acquirer are same.

*OFF-Us: Issuer and Acquirer are different; to be reported from issuer side only

Transaction Report of Clearing House

Types of Instrument	Transaction	Upto 25,000		25,000 - 200,000		200,000 - 2,000,000		2,000,000 -10,000,000		10,000,000 -500,000,000		>500,000,000		Total	
		Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value	Number	Value
Cheque - Paper	NPR - Total Presented														
	NPR - Rejected														
	GBP- Total Presented														
	GBP- Rejected														
	USD - Total Presented														
	USD - Rejected														
	EUR - Total Presented														
	EUR - Rejected														
	Total Unwind														
IPS	NPR - Total Presented														
	NPR - Rejected														
	GBP- Total Presented														
	GBP- Rejected														
	USD - Total Presented														
	USD - Rejected														
	EUR - Total Presented														
	EUR - Rejected														
ConnectIPS	NPR - Total Presented														
	NPR - Rejected														
	Total Unwind														

अनुसूची १०.१.१३

Number of Transactions Reported to Financial Information Unit (FIU)

Particulars	**Number of Transactions**
Threshold Transactions Reporting (TTR)	
Suspicious Transactions Reporting (STR)	
Suspicious Activity Reporting (SAR)	

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा.निर्देशन नं.११/०७९

संस्थागत सुशासनसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्था (बैंक तथा वित्तीय संस्था बाहेक) ले पालना गर्नु पर्ने संस्थागत सुशासन सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. **सञ्चालकले पालना गर्नुपर्ने आचरणसम्बन्धी व्यवस्था**

(१) सञ्चालकले कार्यभार सम्हाल्नुभन्दा पहिले आफ्नो संस्थासँग **व्यावसायिक** स्वार्थ भए नभएको विषयमा सञ्चालक समितिलाई लिखित रुपमा जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(२) सञ्चालकले आफू सम्बद्ध संस्थाबाट कुनै पनि प्रकारको पेश्की तथा ऋण सुविधा लिन पाउने छैन ।

(३) संस्थाको बैंक खाता सञ्चालन गर्ने तथा संस्थाको तर्फबाट पत्राचार गर्ने लगायतका कार्य गर्ने गरी सञ्चालकले संस्थाको दैनिक कामकारबाहीमा हस्तक्षेप गर्न र संलग्न हुन पाउने छैन ।

(४) सञ्चालक प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रुपमा आफ्नो संस्थाको हित विपरीत हुने कुनै पनि किसिमको गतिविधिमा संलग्न हुन पाउने छैन ।

(५) सञ्चालकले आफ्नो अधिकार क्षेत्र नाघी गरेको कुनै पनि कामकारबाही प्रति व्यक्तिगत रुपमा आफैँ उत्तरदायी हुनुपर्नेछ ।

(६) **यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्था वा भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थामा सञ्चालक पदमा बहाल रहेको व्यक्ति एकै पटक अनुमतिपत्र/इजाजतपत्रप्राप्त अर्को संस्थामा प्रतिनिधित्व गर्न वा कुनै पनि पदमा बहाल रहन पाउने छैन । तर, नेपाल सरकार वा यस बैंकले नियुक्त गरेको अवस्थामा उपर्युक्त व्यवस्थाले वाधा पुगेको मानिने छैन ।**

(७) सञ्चालकले संस्था सम्बद्ध कारोबारको सूचनाहरूको गोपनियता कायम गर्नुपर्नेछ ।

(८) सञ्चालकहरूबाट यस निर्देशनमा तोकिएका आचरणहरूको पालना सम्बन्धी विवरण संस्थाले वार्षिक प्रतिवेदनमा उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।

२. **सञ्चालक समितिको कर्तव्य र उत्तरदायित्व**

(१) **सञ्चालक समितिले प्रचलित कानुन तथा यस बैंकको निर्देशनको अधीनमा रही संस्थाको सेवा सञ्चालनको लागि आवश्यक नीति तथा कार्यविधि तर्जुमा गरी लागु गर्नुपर्नेछ ।**

(२) सञ्चालक समितिले प्रचलित कानुन र यस बैंकबाट जारी भएका नीति, निर्देशन तथा नियमनको परिपालना भए/नभएको सम्बन्धमा नियमित अनुगमन हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(३) सञ्चालक समितिका सदस्यहरूले भुक्तानी प्रणाली सम्बन्धी प्रचलित ऐन, कानुन, विनियमावली, निर्देशन आदिको ज्ञान/जानकारी राख्नुपर्नेछ र सोको पूर्ण पालना गर्नुपर्नेछ ।

(४) सञ्चालक समितिको बैठक प्रचलित कानूनमा व्यवस्था भए अनुसार बस्नुपर्नेछ ।

(५) सञ्चालक समितिले समय समयमा जोखिम व्यवस्थापनको लागि कार्यान्वयनमा ल्याएको आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली र जोखिम व्यवस्थापन मापदण्डको समिक्षा गर्नुपर्नेछ ।

(६) सञ्चालक समितिमा हेरफेर हुँदा ७ दिनभित्र यस बैंकलाई जानकारी दिनुपर्नेछ ।

३. कार्यकारी प्रमुखको नियुक्तिसम्बन्धी व्यवस्था

(१) संस्थाको सञ्चालक समितिले प्रचलित नीतिगत व्यवस्था बमोजिम हुने गरी संस्थाको कार्यकारी प्रमुखको नियुक्ति गर्नुपर्नेछ ।

(२) कार्यकारी प्रमुखको नियुक्ति गरिएकोमा, कार्यकारी प्रमुखले राजिनामा दिएमा, बर्खास्त भएकोमा वा अन्य कुनै कारणले पदमुक्त भएको अवस्थामा संस्थाले ७ दिनभित्र यस बैंकलाई जानकारी दिनु पर्नेछ ।

(३) कार्यकारी प्रमुखले आफू कार्यरत संस्था बाहेक अन्य कुनै पनि संस्थामा पूर्णकालीन रुपमा नियमित पारिश्रमिक लिने गरी काम गर्नु हुँदैन ।

(४) कार्यकारी प्रमुख नियुक्त गर्ने सिलसिलामा पारिश्रमिक र अन्य सुविधा लगायतका बिषयमा करार सम्झौता गर्दा सेवा सुविधा सम्बन्धी शर्तहरू किटानी गरी स्पष्ट रुपमा उल्लेख गर्नुपर्नेछ । यसरी करार सम्झौता गर्दा "कर्मचारी विनियमावली बमोजिम हुने" जस्ता थप व्याख्यात्मक शब्दावली प्रयोग गर्न पाईने छैन ।

(५) कार्यकारी प्रमुख पद रिक्त भएको तीन महिना भित्र पदपूर्ति गरिसक्नु पर्नेछ ।

(६) संस्थामा कार्यकारी प्रमुख लगातार ७ दिन वा सो भन्दा बढी अवधिको लागि विदा बस्ने भएमा वा मुलुक बाहिर जाने भएमा यस बैकलाई जानकारी दिनु पर्नेछ ।

४. कर्मचारी व्यवस्थापन तथा आचरणसम्बन्धी व्यवस्था

(क) कर्मचारी व्यवस्थापनसम्बन्धी व्यवस्था

(१) संस्थाले कर्मचारी सेवा, शर्त र सुविधा सम्बन्धमा उपयुक्त नीति तर्जुमा गरी लागू गर्नुपर्नेछ ।

(२) कर्मचारीले पालना गर्नुपर्ने न्यूनतम आचरण सम्बन्धमा सदाचार नीति (Code of Conduct) तर्जुमा गरी लागू गर्नुपर्नेछ ।

(३) **संस्थामा कार्यरत कर्मचारीलाई व्यावसायिक स्वार्थ जोडिएको अन्य कुनै पनि संस्थामा काममा लगाउन पाइने छैन ।**

(४) **संस्थाले आफ्ना कर्मचारीहरूको सम्पूर्ण पक्षको जानकारीको लागि Know Your Employee (KYE) सम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था गरी लागू गर्नुपर्नेछ ।**

(ख) कर्मचारीहरूले पालना गर्नुपर्ने आचरणसम्बन्धी व्यवस्था

(१) कर्मचारीहरूले संस्थाले जारी गरेको आचरण सम्बन्धी व्यवस्था पालना गर्नुपर्नेछ ।

(२) कर्मचारीहरू प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रुपमा संस्थाको हित विपरीत हुने कुनै पनि किसिमको गतिविधिमा संलग्न हुनु हुँदैन ।

(३) कर्मचारीले ग्राहकको सूचना र ग्राहकसँग भएको कारोबारको गोपनीयता कायम राख्नु पर्नेछ ।

(४) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाको बहालवाला कर्मचारी कुनै पनि अनुमतिपत्रप्राप्त अन्य संस्थाको कुनै पनि पदमा बहाल रहन पाउने छैन । **तर, संस्थाको लगानी रहेको अर्को अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थामा प्रतिनिधित्व गर्न तथा नेपाल सरकार वा यस बैंकले नियुक्त गर्नु परेको अवस्थामा यस व्यवस्थाले बाधा पुगेको मानिने छैन** ।

५. संस्थापक सेयर नामसारी, खरिद/बिक्री वा हक हस्तान्तरणसम्बन्धी व्यवस्था

(१) संस्थापक शेयरको खरिद/बिक्री वा नामसारी गर्नु पूर्व यस बैंकको स्वीकृति लिनुपर्नेछ । यसप्रकार स्वीकृतिको लागि सञ्चालक समितिको सिफारिस सहित यस बैंकमा आवेदन गर्नुपर्नेछ ।

(२) सामान्यतया अनुमतिपत्रप्राप्त भएको मितिले ५ वर्षसम्म संस्थापक शेयर खरिद बिक्री गर्न पाइनेछैन ।

तर, आधुनिक प्रविधि भित्र्याउन पूँजी थप गर्नुपर्ने अवस्था, दुई वा दुईभन्दा बढी संस्था एक आपसमा गाभिई नयाँ लगानीकर्ता थप गर्दा वा अन्य कुनै मनासिव कारणले संस्थापक शेयर खरिद/बिक्री गर्नुपर्ने औचित्य पुष्ट्याई हुने अवस्थामा बैंकको स्वीकृति लिई संस्थापक शेयर खरिद बिक्री गर्न सकिने छ । यसरी शेयर खरिद बिक्री गर्दा सम्पत्ति/दायित्वको विस्तृत मूल्याङ्कन (Due Diligence Audit) गरी प्रति कित्ता शेयर मूल्य निर्धारण गर्नुपर्नेछ ।

(३) संस्थापक शेयर लिएका व्यक्तिहरूको मृत्यु भएमा वा प्रचलित कानुन बमोजिम पारिवारिक अंशबन्डा भएमा प्रचलित कानुनको रित पुऱ्याई निजहरूको हकदार वा निजहरूले इच्छाएको व्यक्तिको नाममा **यस बैंकको स्वीकृति लिई** नामसारी गर्न सकिनेछ ।

(४) यसरी नामसारी गर्दा बैंकको नीतिगत व्यवस्था अनुसार संस्थापक शेयर धारण गर्न अयोग्य व्यक्तिहरूको नाममा शेयर नामसारी गर्न मिल्ने छैन । देहायको अवस्था

भएको कुनै पनि व्यक्ति वा संस्थालाई संस्थापकले आफ्नो स्वामित्वको सेयर नामसारी वा बिक्री गर्न पाउने छैनन् ।

(क) कर्जा सूचना केन्द्रको कालोसूचीमा परी सो सूचीबाट फुकुवा भएको मितिले कम्तीमा तीन वर्ष पूरा नभएको,

(ख) सम्बन्धित संस्थाको आन्तरिक वा बाह्य लेखापरीक्षकमा नियुक्त भएको,

(ग) सम्बन्धित संस्थाको कानुनी वा अन्य सल्लाहकार पदमा बहाल भएको,

(घ) प्रचलित कानुन बमोजिम कर चुक्ता नगरेको,

(ङ) यस बैंकले समय समयमा तोकेको न्यूनतम योग्यता र अनुभव नभएको ।

६. पुँजी वृद्धि गर्ने उद्देश्यले संस्थाले नयाँ संस्थापक शेयरधनी थप गर्न चाहेमा यस बैंकको स्वीकृति लिनुपर्नेछ ।

७. संस्थाको आन्तरिक लेखापरीक्षण विभाग/इकाईबाट प्रत्येक ६/६ महिनामा वित्तीय विवरणको परीक्षण गरी **संस्थाको वेबसाइट लगायत अन्य उपयुक्त माध्यमबाट** प्रकाशन/सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ ।

८. संस्थामा परिपालना (Compliance) विभाग/इकाई गठन गरी संस्थाको प्रबन्धपत्र, नियमावली, यस बैंकबाट जारी गरिएका निर्देशन, परिपत्र, सूचना, आदेशहरूको परिपालना एवम् संस्थाले पारित गरी लागू गरेका नीति, नियम, मार्गदर्शन तथा आर्थिक कारोबारहरूको निरन्तर रुपमा परिक्षण गर्नु पर्नेछ ।

९. स्वःघोषणा सम्बन्धी व्यवस्था

सञ्चालक पदमा नियुक्त भएको व्यक्तिले अनुसूची ११.१ बमोजिमको स्वघोषणा गर्नु पर्नेछ । नियुक्ति भएको १५ दिन भित्र उक्त स्वघोषणापत्र सम्बन्धित संस्थाले यस विभागमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

१०. कार्य सञ्चालन सम्बन्धमा

(१) **संस्थाले सञ्चालन गर्ने सम्पूर्ण कार्यहरू सम्बन्धमा सञ्चालक समितिबाट नीति तथा कार्यविधि पारित गरी लागू गर्नुपर्नेछ ।**

(२) **संस्थाले आफ्नो मुख्य मुख्य कार्यहरू पहिचान तथा विभाजन गरी सोसम्बन्धी अख्तियारी र जिम्मेवारी स्पष्ट रुपमा तोक्नु पर्नेछ ।**

(३) **कारोबारमा संलग्न रहने पक्षहरूको काम, कर्तव्य तथा अधिकार र पालना गर्नुपर्ने दायित्वको सम्बन्धमा स्पष्ट व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।**

(४) संस्थाको तर्फबाट पत्राचार गर्दा संस्थाको आधिकारिक लेटर प्याडमा अनिवार्य रुपमा कार्यकारी प्रमुखले र निज कार्यालयमा उपस्थित नरहेको अवस्थामा निजले तोकेको कर्मचारीले दस्तखत गरी पठाउनु पर्नेछ ।

(५) **संस्थाले बैंकिङ्ग कारोबार गर्दा यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थासँग मात्र कारोबार गर्न सक्नेछ ।**

(६) बैंक खाता सञ्चालन गर्दा कम्तीमा २ जना कर्मचारीको हस्ताक्षर गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

अनुसूची ११.१

मिति :
२०७..../...../......,

श्री सञ्चालक समिति,
....
.... ।

विषय : जानकारी गराएको बारे ।

उपरोक्त सम्बन्धमा म .... ले भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक/भुक्तानी सेवा प्रदायकको रुपमा रही कार्य गर्ने यस संस्थाको सञ्चालकको पदमा मिति २०७..../...../...... बाट बहाल गरेकोले देहायको स्वघोषणा गर्दछु ।

(१) भुक्तानी तथा फर्स्यौट विनियमावलीमा उल्लेखित व्यवस्था अनुसार म यस संस्थाको सञ्चालक हुन योग्य छु ।
(२) यस संस्थासँग म वा मेरो परिवारको कुनै सदस्यले कुनै किसिमको करार गरेको वा गर्न लागेको छैन ।
(३) संस्थाको कार्यकारी प्रमुख वा लेखापरिक्षकको नियुक्तिको सम्बन्धमा मेरो कुनै प्रकारको स्वार्थ वा सरोकार छैन ।
(४) म यस बाहेक नेपाल राष्ट्र बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त कुनै पनि भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाको पदाधिकारी छैन ।
(५) मेरो परिवारको सदस्यले यस संस्थाको पदाधिकारी/कर्मचारीको हैसियतले काम गरेका छन्/छैनन् । (गरेको भए खुलाउने ....)
(६) माथि घोषणा गरिएका/पेश गरिएका विवरणहरू ठीक साँचो हो, झुट्ठा ठहरिएमा कानुन बमोजिम सहुँला बुझाउँला ।

सञ्चालकको दस्तखत :
नाम थर :
नागरिकता नं.:
जारी जिल्ला:
स्थायी ठेगाना :
मोबाईल नं.:
इमेल ठेगाना:

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा.निर्देशन नं.१२/०७९

जोखिम व्यवस्थापनसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाहरूको कारोबारमा निहित जोखिम व्यवस्थापनका सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ।

१. संस्थाले आन्तरिक नीति, आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली (Internal Control System), सञ्चालन प्रक्रिया र सम्भावित जोखिम नियन्त्रणका उपायहरू अवलम्बन गरी जोखिमरहित रूपमा सेवा सञ्चालन गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ।

२. **जोखिम वर्गीकरण तथा व्यवस्थापन**

संस्था सञ्चालनको क्रममा आउन सक्ने जोखिम पहिचान गरी मुख्यतः देहाय बमोजिम वर्गीकरण तथा व्यवस्थापन गर्नुपर्नेछ :

(१) **सञ्चालन जोखिम (Operational Risk)**

संस्थाको सूचना प्रणाली वा आन्तरिक प्रक्रियाहरूमा कमी, कर्मचारीबाट हुने त्रुटि, व्यवस्थापनमा कमीकमजोरी वा अन्य बाह्य श्रोतबाट अवरोध सिर्जना भई सेवा प्रवाहमा कमीकमजोरी वा समस्या उत्पन्न हुन सक्ने जोखिमलाई सञ्चालन जोखिम अन्तर्गत वर्गीकरण गर्नु पर्नेछ।

(क) भुक्तानीसम्बन्धी कार्य **निर्वाध रुपमा** सञ्चालन हुन सक्ने विश्वसनीय प्रणाली अवलम्बन गर्नुपर्नेछ।

(ख) संस्थाले आन्तरिक र बाह्य क्षेत्रबाट आउन सक्ने सञ्चालन जोखिम (सुरक्षा जोखिम, सूचना जोखिम, जनशक्ति सम्बन्धी जोखिम, विपत्ति जोखिम आदि) को पहिचान गरी त्यस्ता जोखिमहरू न्यूनिकरण गर्न आवश्यक पर्ने नीति नियम तथा प्रक्रियाहरूको अबलम्बन गरेको हुनुपर्नेछ ।

(ग) संस्थाले आफ्नो कारोबारसँग सम्बन्धित सञ्चालन जोखिमलाई व्यवस्थापन गर्न प्रभावकारी आन्तरिक नियन्त्रण तथा सूचना प्रणालीको विकास गर्नुपर्नेछ।

(घ) सूचना प्रविधिसँग सम्बन्धित जोखिमको नियन्त्रण तथा सम्भावित क्षति न्यूनीकरणको लागि आवश्यक उपाय अवलम्बन गनुपर्नेछ।

(ङ) संस्थाले असहज परिस्थितिमा पनि नियमित रुपमा सेवा प्रवाह गर्न Business Continuity Plan (BCP) तयार गर्नुपर्नेछ।

(च) कुनै कर्मचारी प्रति अधिक निर्भरता, एउटै कर्मचारी लामो समय एकै स्थानमा रहेर कार्य गर्ने तथा कर्मचारीबीच मिलेमतोका कारण उत्पन्न हुन सक्ने लगायत कर्मचारी सम्बद्ध जोखिम न्यूनीकरणका लागि कर्मचारी पदस्थापन एवम् सरुवा लगायतका कार्य प्रभावकारी हुनुपर्नेछ ।

(२) **तरलता जोखिम (Liquidity Risk)**

संस्था वा संस्थासँग सम्बद्ध पक्षहरूले आफ्नो वित्तीय दायित्व पूरा गर्न पर्याप्त श्रोत नहुँदा हुन सक्ने जोखिमलाई तरलता जोखिम अन्तर्गत वर्गीकरण गर्नुपर्नेछ।

(क) संस्थाले तरलता जोखिमको प्रभावकारी मापन, अनुगमन र व्यवस्थापन गर्नुपर्नेछ।

(ख) भुक्तानी सेवा प्रदायकले आफ्नो ग्राहकको वालेटमा रहेको विद्युतीय रकमको दायित्व भुक्तानी गर्न पर्याप्त मौज्दात सेटलमेन्ट खातामा राख्नु पर्नेछ। सो प्रयोजनको लागि संस्थाले आफ्नो कोषको प्रवाह र सेटलमेन्ट खातामा भएको मौज्दात रकमको नियमित अनुगमन गर्नुपर्नेछ।

(३) **व्यावसायिक जोखिम (Business Risk)**

संस्थामा व्यवसायिक रणनीतिको अभाव वा कार्यान्वयनमा कमजोरी, व्यवस्थापनमा कमीकमजोरी, कार्यक्षमताको अभाव, प्रतिष्ठामा हानि जस्ता बाह्य पक्षसँग असम्बन्धित संस्थाको आफ्नै कारणले आम्दानीभन्दा खर्च बढी भई संस्थाको वित्तीय अवस्थामा हुन सक्ने हानि (impairment) लाई व्यावसायिक जोखिम सम्झिनु पर्नेछ।

(क) संस्थाले व्यवसायिक जोखिमका आन्तरिक श्रोतहरू पहिचान गरी त्यसबाट व्यवसायमा पर्न सक्ने असरको आँकलन गर्नुपर्नेछ।

(ख) संस्थाको सञ्चालक समितिले प्रभावकारी रुपमा भुक्तानी सेवा सञ्चालन गर्न आवश्यक व्यावसायिक योजना तर्जुमा गरी सोको कार्यान्वयनको समेत नियमित अनुगमन गर्नु पर्नेछ।

(४) **क्रेडिट जोखिम (Credit Risk)**

संस्थासँग सम्बद्ध सेटलमेन्ट बैंक, सहभागी संस्था लगायतका पक्षहरूले आफ्नो वित्तीय दायित्व पूरा गर्न असमर्थ हुन सक्ने जोखिमलाई क्रेडिट जोखिम सम्झिनु पर्नेछ।

(क) अन्य संस्थालाई आफ्नो प्रणालीमा आवद्ध गराउँदा कुनै वित्तीय दायित्व सिर्जना हुन सक्ने अवस्थामा उक्त दायित्व वहन गर्ने जिम्मेवारी स्पष्ट हुने गरी सम्झौता गर्नु पर्नेछ।

(ख) संस्थासँग सम्बद्ध कुनै पक्षले आफ्नो वित्तीय दायित्व पूरा गर्न नसक्ने अवस्था सिर्जना भएमा संस्थालाई वा संस्थासँग आवद्ध अन्य पक्षलाई उक्त कारणले पर्न सक्ने असरको आँकलन गरी व्यवस्थापनको उपाय अवलम्बन गर्नु पर्नेछ।

(५) **प्रणालीगत जोखिम (Systemic Risk)**

कुनै एक प्रणाली वा संस्थामा समस्या आउँदा त्यसको असर सम्पूर्ण भुक्तानी प्रणालीमा पर्न सक्ने जोखिमलाई प्रणालीगत जोखिम (Systemic Risk) अन्तर्गत वर्गीकरण गर्नु पर्नेछ । भुक्तानी, क्लियरिङ तथा सेटलमेन्ट प्रक्रियाको लागि एक वा एकभन्दा बढी संस्थाहरूसँग निर्भर रहेर सेवा सञ्चालन गर्दा कुनै एक प्रणाली वा संस्थामा समस्या आउँदा त्यसको असर सम्पूर्ण भुक्तानी प्रणाली क्षेत्रमा पर्न सक्ने जोखिम समेत प्रणालीगत जोखिम अन्तर्गत पर्नेछ ।

(क) **बाह्य सेवा (Outsourced Service) प्रयोग गरेको अवस्थामा वा अन्य प्रणाली तथा संस्थासँग आवद्ध भई कारोबार गर्दा आउन सक्ने Interdependency Risk लाई व्यवस्थापन गरी Critical सेवा सुचारु राख्न वैकल्पिक व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।**

(६) **कानुनी जोखिम (Legal Risk)**

संस्था वा संस्थामा आवद्ध अन्य सहभागीसँग सम्बन्धित कुनै कानुन वा नियमको अप्रत्याशित प्रयोगबाट संस्थालाई हानी नोक्सानी हुन सक्ने जोखिम कानुनी जोखिम अन्तर्गत पर्दछ । कानुनी जोखिममा वित्तीय सम्पत्तिको रिकभरीमा ढिलाइ वा कानुनी प्रक्रियाको परिणामस्वरूप सम्पत्ति फ्रिज भई हुने नोक्सानीको जोखिम पनि समावेश हुनेछ ।

(क) **संस्थाले कानुनी जोखिमका श्रोतहरू पहिचान गरी त्यसबाट व्यवसायमा पर्न सक्ने असरको आँकलन गर्नुपर्नेछ ।**

३. संस्थाले बुँदा नं. २ मा उल्लेख गरिए बाहेकका अन्य जोखिम (Reputation Risk, Strategic Risk लगायत) पहिचान गरी सोको व्यवस्थापन गर्न **न्यूनतम देहायका विषय समावेश गरी** नीति तथा कार्यविधि तर्जुमा गरी कार्यान्वयन गर्नुपर्नेछ :

(क) जोखिम पहिचान तथा वर्गीकरण (Risk Identification and Categorization)
(ख) जोखिम मापनको आधार (Risk Measurement)
(ग) पहिचान गरिएका जोखिम नियन्त्रण गर्न अपनाइने पद्धति (Control Measures)
(घ) जोखिम व्यवस्थापनसम्बन्धी जिम्मेवारी (Risk Management Responsibilities)
(ङ) रिर्पोटिङ्ग (Reporting)

४. संस्थाले जोखिम व्यवस्थापनको लागि Principle for Financial Market Infrastructure (PFMI) का सिद्धान्तहरूलाई समेत मार्गदर्शनको रुपमा लिनुपर्नेछ ।

५. **संस्थाको जोखिम व्यवस्थापनसम्बन्धी नीति, प्रक्रिया तथा संरचनाको प्रभावकारिता सम्बन्धमा निरन्तर अनुगमन गर्न जोखिम पुस्तिका (Risk Register) खडा गरी त्रैमासिक रुपमा अद्यावधिक समेत गर्नुपर्नेछ ।**

६. संस्थाले विभिन्न जोखिमहरूको प्रभावकारी व्यवस्थापन तथा जोखिम सम्बन्धी नीति नियमहरूको तर्जुमा गर्न एक छुटै जोखिम व्यवस्थापन इकाईको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । साथै, एक जना अधिकृतस्तरको कर्मचारीलाई जोखिम व्यवस्थापन अधिकृत (Risk Management Officer) नियुक्त गरी सोको जिम्मेवारी दिनुपर्नेछ ।

७. **संस्थाको उच्च व्यवस्थापन तथा सम्पूर्ण कर्मचारी जोखिम व्यवस्थापनका लागि आ-आफ्नो जिम्मेवारी प्रति सजग हुने गरी Risk Culture को विकास गर्नुपर्नेछ ।** संस्थाको समग्र जोखिम व्यवस्थापनका लागि सञ्चालक समिति उत्तरदायी हुनेछ ।

८. जोखिम व्यवस्थापन इकाईले सञ्चालक समितिको बैठकमा आवधिक रुपमा जोखिम सम्बन्धी विषयमा रिपोर्टिङ्ग गर्नु पर्नेछ ।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा.निर्देशन नं.१३/०७९

ग्राहक हित संरक्षणसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाहरूले पालना गर्नु पर्ने ग्राहक हित संरक्षण सम्बन्धी व्यवस्था सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ।

१. पारदर्शीतासम्बन्धी व्यवस्था

(१) **अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्ना ग्राहकलाई उपलब्ध गराउने सेवासँग सम्बन्धित आवश्यक विवरण तथा जानकारी सबैले बुझ्नेगरी संस्थाको एप्लिकेशन (App) तथा वेबसाइट (Website) को अग्रभागमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ।**

(२) यसरी Website मा राखिने विवरणहरू स्पष्ट, सरल र यथासम्भव नेपाली भाषामा समेत हुनुपर्नेछ। साथै, सेवाग्राहीसँगको कारोबारमा प्रयोग हुने कागजातहरू नेपाली भाषामा समेत उपलब्ध हुने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ।

(३) कारोबारको सिलसिलामा संस्थाले सेवाग्राहीको व्यक्तिगत विवरण लिँदा सोको प्रयोजन बारे जानकारी गराउनु पर्नेछ।

(४) **संस्थाले स्पष्ट र सरल भाषामा कारोबारको लागि सेवाग्राहीले गर्नुपर्ने Activation, पिन परिवर्तन, सेवामा अन्तर्निहित शर्त तथा बन्देज, सेवाका विशेषता, कारोबार सञ्चालन प्रक्रिया लगायतका विषयमा सेवाग्राहीलाई अद्यावधिक सूचना प्रवाह गर्नु पर्नेछ।**

(५) सेवाग्राहीको वालेटको सञ्चालन अवस्था (सक्रिय वा निष्क्रिय) बारेमा सेवाग्राहीले स्पष्ट रुपमा हेर्न सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

(६) **विद्युतीय भुक्तानी प्राप्त गर्ने व्यक्तिले त्यस्तो भुक्तानीको विवरण हेर्न चाहेमा कम्तीमा पठाउने व्यक्तिको नाम, खाता नं., सेवा प्रदायकको नाम तथा कारोबारको प्रयोजन हेर्न सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।**

२. कारोबार तथा शुल्कसम्बन्धी व्यवस्था

(१) संस्थाले दोहोरो अर्थ नलाग्ने गरी स्पष्ट र सरल भाषामा आफ्नो सेवा शुल्कको बारेमा सेवाग्राहीलाई अद्यावधिक जानकारी दिनु पर्नेछ।

(२) विद्युतीय कारोबार गर्दा लिइने सेवा शुल्क सम्बन्धी विवरण संस्थाको वेवसाइटमा प्रष्ट देखिने गरी सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ। साथै, शुल्क परिवर्तन भएको अवस्थामा तत्काल अद्यावधिक गर्नु पर्नेछ।

(३) **संस्थाले सम्बन्धित ग्राहकको पूर्व स्वीकृति लिएर मात्र भुक्तानी उपकरणको सेवा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ । ग्राहकले छनौट गरेका उपकरणहरूको सेवा शुल्क, ब्याज तथा हर्जाना सम्बन्धी व्यवस्था संस्था र सेवाग्राहीबीच हुने सम्झौतामा स्पष्ट रुपमा उल्लेख गर्नुको साथै, शुल्क सम्बन्धी विवरण सेवा सञ्चालन पूर्व नै सम्बन्धित ग्राहकलाई विद्युतीय वा भौतिक रुपमै उपलब्ध गराउनु पर्नेछ । यस्तो शुल्क लिँदा सेवाग्राहीलाई कुनै किसिमको विभेद गर्न पाइने छैन ।**

(४) **ग्राहकसँग कारोबारमा अतिरिक्त सेवा शुल्क लिने उद्देश्यले दोहोरो अर्थ लाग्ने गरी कारोबारको सूचना सम्प्रेषण गर्नु हुँदैन ।**

(५) **कुनै पनि सेवा प्रदान गर्दा अतिरिक्त शुल्क लाग्ने भएमा त्यस्तो सेवालाई Default Option राख्नु हुँदैन ।**

(६) **भुक्तानी कारोबार गर्दा कुनै निश्चित सेवा प्रदायकको मात्र सेवा प्राप्त हुने गरी Priority दिने किसिमको कार्य गर्नु हुँदैन ।**

(७) **कुनै पनि कारोबार पश्चात् उक्त कारोबार सम्पन्न भए नभएको स्पष्ट जानकारी तत्काले विद्युतीय माध्यमबाट दिने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।**

३. सेवाग्राहीसँग गरिने व्यवहार सम्बन्धी व्यवस्था

(१) संस्थाले सबै सेवाग्राहीहरूलाई समान र सम्मानजनक व्यवहार गर्नुपर्नेछ ।

(२) लिङ्ग, धर्म, समुदाय, राजनीतिक विचार, उमेर आदिको आधारमा कुनै पनि सेवाग्राहीलाई विभेद गर्नु हुँदैन ।

(३) संस्थाले आफ्ना कर्मचारी तथा एजेन्टहरूबाट ग्राहकसँग गरिएको कामकारबाहीको जिम्मेवारी वहन गर्नुपर्नेछ ।

४. गुनासो सुनुवाई सम्बन्धमा

(१) विद्युतीय भुक्तानी सेवा प्रयोग गर्दा आउन सक्ने कठिनाईका सम्बन्धमा सेवाग्राहीको गुनासो सुनुवाई गर्न संस्थाले **कम्तीमा १६ घण्टा (बिहान ६ बजेदेखि बेलुका १० बजे सम्म)** छुट्टै डेस्क सञ्चालन हुने व्यवस्था **मिलाई गुनासो सुन्ने अधिकारी समेत तोक्नु पर्नेछ । संस्थाले उक्त अधिकारीको नाम, पद, सम्पर्क मोबाइल नं. र इमेल ठेगाना वेबसाइटको अग्रभागमा राख्नु पर्नेछ** । यसरी प्राप्त गुनासो र सोको आधारमा भएका काम कारबाहीको अद्यावधिक अभिलेख समेत राख्नुपर्नेछ ।

(२) कार्ड हराएमा वा चोरी भएमा वा कारोबारको क्रममा अन्य समस्या देखिएमा ग्राहकलाई तत्काल सहयोग गर्न २४ सै घण्टा सञ्चालन हुने गरी सम्बन्धित संस्थाले Helpdesk को व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(३) संस्थाले सेवाग्राहीको गुनासो सुनुवाईका लागि हटलाइनका साथै आफ्नो वेबसाइटमा अनलाईन पोर्टल समेतको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । **साथै, मोबाइल एपबाट समेत गुनासो दर्ता गर्न मिल्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ** ।

(४) संस्थाले ग्राहकको सोधपुछ र गुनासो सुनुवाईको लागि कम्तीमा **दुई वटा दूरसञ्चार सेवाप्रदायकको** Toll Free Number उपलब्ध गराउनुपर्नेछ ।

(५) **अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले उपलब्ध गराएको सेवामा ग्राहकहरूलाई कुनै गुनासो भएमा सो सम्बोधन गर्ने प्रयोजनको लागि निर्माण गरिएको यस बैंकको गुनासो पोर्टल https://gunaso.nrb.org.np/ को Link ग्राहकले प्रष्ट देख्नेगरी आफ्नो वेबसाइटमा राख्नुपर्नेछ ।**

५. विद्युतीय भुक्तानी साक्षरता सम्बन्धमा

(१) **विद्युतीय कारोबार गर्दा हुनसक्ने जोखिम, ठगी तथा अपराधहरू बारे ग्राहकलाई सचेत गराउन leaflet, brochure, frequently asked questions (FAQs), knowledge kit, जानकारीमूलक videos जस्ता सचेतनाका सामाग्री सम्प्रेषण गर्नुपर्नेछ ।**

(२) संस्थाले आफ्ना बार्षिक कार्यक्रममा विद्युतीय भुक्तानी सम्बन्धी साक्षरता कार्यक्रम समावेश गर्नुपर्नेछ ।

(३) संस्थाले आफुले प्रदान गर्ने सेवा सम्बन्धमा सर्वसाधारणलाई नियमित तवरले सुसूचित गर्ने र विद्युतीय भुक्तानी प्रणाली प्रवर्द्धनलाई सहयोग पुग्ने विज्ञापन तथा सूचना नियमित रुपमा प्रसारण तथा प्रोत्साहन गर्नुपर्नेछ ।

६. अस्थायी रुपमा सेवा बन्द गर्दा अपनाउनुपर्ने प्रक्रिया

(१) **विद्युतीय भुक्तानीसम्बन्धी सेवाहरू मर्मत सम्भार, स्तरवृद्धि वा अन्य विशेष कारणवस अस्थायी रुपमा बन्द गर्नुपर्दा कारोबार कम हुने समय (सामान्यतया राती १० बजेदेखि बिहान ६ बजेसम्म) मा गर्नुपर्नेछ । यसरी सेवा बन्द गर्दा २ घण्टा सम्मको लागि सेवा अवरुद्ध हुने भएमा यस विभागलाई पूर्व जानकारी गराउनुपर्नेछ ।**

(२) **बुँदा नं. (१) मा उल्लिखित बाहेकका अवस्थामा सेवा** अस्थायी रुपमा बन्द गर्दा कम्तीमा ५ दिन अगावै यस बैंकको पूर्व स्वीकृति लिनुपर्नेछ । तर, असाधारण परिस्थिति सृजना भई पूर्व स्वीकृति लिन सम्भव नभई सेवा अवरुद्ध हुन गएमा सोको विवरणसहित अविलम्ब यस बैंकलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(३) सेवा बन्द हुने बारेमा सम्बन्धित संस्थाले आफ्नो वेबसाइट र एप्लिकेशनबाट अनिवार्य रुपमा र आवश्यकता अनुसार अन्य सूचनाका माध्यमबाट सूचना प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

७. गोपनीयता एवम् अभिलेख सुरक्षित राख्ने सम्बन्धमा

(१) संस्थाले कारोबार सम्पन्न भएको मितिले कम्तीमा पाँच वर्षसम्म विद्युतीय रुपमा कारोबारको अभिलेख सुरक्षित राख्नुपर्नेछ ।

(२) संस्थाले सेवाग्राहीसँग गरिएको विद्युतीय कारोबारको सूचना/विवरणको गोपनीयता कायम गर्नुपर्नेछ । तर, प्रचलित कानुन बमोजिम अख्तियारप्राप्त निकाय वा संस्थाबाट माग भई आएमा त्यस्तो सूचना/विवरण दिन भने यस व्यवस्थाले वाधा पुगेको मानिने छैन ।

(३) कुनै सेवाग्राहीले आफ्नो खाता/वालेट बन्द गर्न अनुरोध गरेमा सम्बन्धित सेवाग्राहीबाट निवेदन लिई उक्त खाता पुनः सुचारु गर्न नसकिने गरी बन्द गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । तर, बन्द गर्नुपूर्व उक्त खाता/वालेटमार्फत भएको कारोबारको अभिलेख कम्तीमा पाँच वर्षसम्म सुरक्षित राख्नुपर्नेछ ।

८. विद्युतीय कारोबार गर्दा संस्थाको असावधानी/लापरवाहीले गर्दा सेवाग्राहीलाई कुनै क्षति हुन गएमा संस्थाले सम्बन्धित ग्राहकलाई उचित क्षतिपूर्ति दिनुपर्नेछ ।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा.निर्देशन नं.१४/०७९

सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंकवादी कार्यमा वित्तीय लगानी निवारणसम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्था (बैंक तथा वित्तीय संस्था बाहेक) लाई सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंकवादी कार्यमा वित्तीय लगानी निवारण सम्बन्धमा सम्पत्ति शुद्धीकरण (मनी लाउन्डरिङ्ग) निवारण ऐन, २०६४ को दफा ७प. र भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ।

१. **नीति तथा कार्यविधि तर्जुमा गरी कार्यान्वयन गर्नुपर्ने सम्बन्धमा**

(१) भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाहरूले सम्पत्ति शुद्धीकरण (मनी लाउन्डरिङ्ग) निवारण ऐन, २०६४ (यसपछि यस निर्देशनमा "ऐन" भनिएको) र सम्पत्ति शुद्धीकरण (मनी लाउन्डरिङ्ग) निवारण नियमावली, २०७३ (यसपछि यस निर्देशनमा "नियमावली" भनिएको) बमोजिमका प्रावधानहरूको पालना गर्नका लागि न्यूनतम देहायका व्यवस्थाहरूको सम्बन्धमा नीति तथा कार्यविधि तर्जुमा गरी कार्यान्वयन गर्नुपर्नेछ :-

(क) ग्राहक पहिचान तथा सम्पुष्टि

(ख) सूचिकृत व्यक्ति पहिचान

(ग) उच्च पदस्थ व्यक्ति पहिचान

(घ) वास्तविक धनी पहिचान

(ङ) बृहत् ग्राहक पहिचान

(च) कार्यान्वयन अधिकारी

(छ) ग्राहक तथा वास्तविक धनी पहिचान अद्यावधिक

(ज) शंकास्पद कारोबारको पहिचान तथा जानकारी

(झ) जोखिम व्यवस्थापन

(ञ) प्रविधिगत पहिचान तथा सूचना संकलनको प्रणालीगत व्यवस्था

(ट) निरन्तर अनुगमन

(ठ) सूचनाको गोप्यता

(ड) आन्तरिक नियन्त्रण

(ढ) अभिलेख व्यवस्थापन

(ण) संस्थाका शेयरधनी, सञ्चालक समितिका सदस्यहरू तथा उच्च व्यवस्थापन र कर्मचारीहरूलाई ऐन, नियमावली तथा यस निर्देशनको पालनाको लागि नियमित रुपमा क्षमता अभिवृद्धि कार्यक्रममा सहभागी गराउने व्यवस्था

(त) सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंकवादी कार्यमा लगानी निवारणसम्बन्धी कानून बमोजिम सूचक संस्थाले पालना गर्नुपर्ने अन्य दायित्व

(२) उपबुँदा (१) बमोजिम नीति तथा कार्यविधि तयार गर्दा ऐन तथा नियमावलीमा भएका प्रावधानहरूको अनुपालना हुने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

(३) यस बैंकले जारी गरेका ग्राहक पहिचान (KYC) सम्बन्धी निर्देशनको पूर्णरूपमा परिपालना गरेको हुनुपर्नेछ ।

(४) भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाले वालेट सञ्चालन गर्न ग्राहक पहिचानसम्बन्धी व्यवस्थाको पूर्ण पालना गर्न/गराउन Online फाराम भर्ने/भराउने तथा अद्यावधिक गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(५) वालेटमार्फत कारोबार गर्ने ग्राहकहरूका लागि यस बैंकको बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभागबाट जारी गरिएको ग्राहक पहिचान (Know Your Customer) सम्बन्धी निर्देशनको पूर्णरूपमा परिपालना गरेको हुनु पर्नेछ ।

(६) विद्युतीय वालेटमा ग्राहकले खाता खोल्दा तथा ग्राहक पहिचान विवरण अद्यावधिक गर्दा "पेश गरेको विवरण ठिक साँचो रहेको तथा सो विवरण झुटो ठहरिएमा कानुन बमोजिम सहुँला/बुझाउँला" भन्ने व्यहोराको विद्युतीय रुपमा स्वःघोषणा गर्न लगाउनुपर्नेछ ।

(७) विद्युतीय वालेटमा रकम लोड गर्दा, एक वालेटबाट अर्को वालेटमा रकमान्तर गर्दा तथा अन्य विद्युतीय भुक्तानी कारोबार गर्दा अनिवार्य रुपमा प्रयोजन खुलाउनुपर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

(८) संस्थामा आवद्ध हुने ग्राहक स्वयम् उपस्थित नभई व्यावसायिक सम्बन्ध स्थापना तथा कारोबार हुने अवस्थामा ऐनको दफा ७ट. र नियमावलीको नियम १० बमोजिम जोखिम मूल्याङ्कन गरी व्यवस्थापनका आवश्यक उपाय अबलम्बन गर्नु पर्नेछ ।

(९) प्रत्येक संस्थाले AML/CFT सम्बन्धी जोखिमको विश्लेषण गरी तयार गरिएको जोखिम मूल्याङ्कन प्रतिवेदन बमोजिम जोखिम सापेक्ष हुनेगरी नीति तथा कार्यविधिमा आवश्यक परिमार्जन गर्नु पर्नेछ ।

(१०) संस्थाले यस निर्देशन अन्तर्गत तर्जुमा गरिएको नीति तथा कार्यविधिमा आतङ्कवादी क्रियाकलाप तथा आमविनाशकारी हातहतियारको निर्माण तथा विस्तारमा वित्तीय लगानी नियन्त्रण सम्बन्धमा छुट्टै प्रावधान राख्नुपर्नेछ । साथै, सम्पत्ति शुद्धीकरण (मनी लाउन्डरिङ्ग) निवारण ऐन, २०६४ को परिच्छेद ६ख. मा उल्लेखित व्यवस्था पालना हुने गरी आतङ्कवादी क्रियाकलाप तथा आमविनाशकारी हातहतियारको निर्माण तथा

विस्तारमा वित्तीय लगानी सम्बन्धमा निरन्तर अनुगमन गर्नको लागि कार्यप्रणाली अवलम्बन गर्नु पर्नेछ ।

(११) प्रत्येक कारोबारको अभिलेख राख्दा आवश्यक परेको अवस्थामा फौजदारी अभियोगमा अभियोजन गर्दा प्रमाणको रुपमा प्रयोग गर्न सकिने गरी न्यूनतम देहायका विवरण समावेश गर्नुपर्नेछ :

(क) ग्राहक (हिताधिकारी समेत) को नाम, ठेगाना, सम्पर्क नं. तथा पहिचानसम्बन्धी विवरण

(ख) कारोबारको प्रकार र मिति

(ग) कारोबार रकम,

(घ) खाता नं

(ङ) प्रयोजन

२. **सीमा कारोबार, शंकास्पद कारोबार तथा शंकास्पद गतिविधि प्रतिवेदन सम्बन्धमा**

(१) संस्थाले वित्तीय जानकारी ईकाईले जारी गरेको TTR Guidelines, STR/SAR Guidelines, goAML Operational Guidelines र अन्य Guidelines तथा मार्गदर्शनको पालना गर्नुपर्नेछ ।

(२) संस्थाले व्यवस्थापकीय तहको एक कार्यान्वयन अधिकारी (Compliance Officer) तोकी निजको नाम, ठेगाना, योग्यता, सम्पर्क नम्बर, इमेल लगायतका विवरण यस विभाग तथा वित्तीय जानकारी इकाईलाई सोको जानकारी गराउनुपर्नेछ । साथै, कार्यान्वयन अधिकारी परिवर्तन भएमा वा निजको विवरणमा परिवर्तन भएमा सोको जानकारी यस विभाग तथा वित्तीय जानकारी इकाईमा अविलम्ब पठाउनु पर्नेछ ।

(३) **सीमा कारोबार प्रतिवेदन (Threshold Transaction Reporting- TTR)**

कुनै ग्राहकको एक वा एकभन्दा बढी खाता/वालेटमा एकै पटक वा पटक पटक गरी एक महिनामा (नेपाली क्यालेण्डर अनुसार) रु. १० लाख वा सो भन्दा बढी रकमको कारोबार भएमा सो सम्बन्धी सीमा कारोबार प्रतिवेदन (Threshold Transaction Reporting- TTR) कारोबार भएको मितिले १५ दिनभित्र goAML Software मार्फत वित्तीय जानकारी ईकाईमा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ । यसरी प्रतिवेदन तयार गर्दा संस्थाले एक प्राकृतिक व्यक्तिको कुल सीमा पहिचान गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

(४) **शंकास्पद कारोबार प्रतिवेदन (Suspicious Transaction Report- STR) तथा शंकास्पद गतिविधि सम्बन्धी प्रतिवेदन (Suspicious Activity Report- SAR)**

संस्थाले देहाय बमोजिमको अवस्थाहरू विद्यमान भएमा कारोबार वा गतिविधि भएको मितिले ३ दिनभित्र यथाशक्य चाँडो शंकास्पद कारोबार प्रतिवेदन (Suspicious Transaction Report- STR) वा शंकास्पद गतिविधि सम्बन्धी प्रतिवेदन (Suspicious Activity Report- SAR) goAML Software मार्फत वित्तीय जानकारी इकाईमा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ :

(क) सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतङ्कवादी कृयाकलापमा वित्तीय लगानी सम्बन्धी कसूर वा अन्य कसूरसँग सम्बन्धित भएको शङ्का लागेमा वा शङ्का गर्नुपर्ने मनासिब आधार भएमा, वा

(ख) आतङ्ककारी कार्य, आतङ्ककारी व्यक्ति वा आतङ्ककारी संगठन वा आतङ्कवादी कृयाकलापमा वित्तीय लगानीसँग सम्बन्धित वा जोडिएको वा त्यस्तो कार्यमा वा त्यस्तो व्यक्ति वा संगठनबाट प्रयोग हुन सक्ने शङ्का लागेमा वा शङ्का गर्नुपर्ने मनासिब आधार भएमा ।

३. संस्थाले ऐन, नियमावली तथा यस निर्देशन बमोजिम गरेका कार्यहरूको संक्षिप्त प्रतिवेदन तयार गरी प्रत्येक आर्थिक वर्ष समाप्त भएको ३ महिनाभित्र यस विभागमा पेश गर्नुपर्नेछ ।

४. **जोखिम मूल्याङ्कन सम्बन्धमा :**

(१) संस्थाले ऐनको दफा ७घ. बमोजिम AML/CFT सम्बन्धी संस्थागत जोखिमको पहिचान तथा मूल्याङ्कन गरी सोको प्रतिवेदन प्रत्येक आर्थिक वर्ष समाप्त भएको पहिलो त्रयमासभित्र यस विभाग तथा वित्तीय जानकारी इकाईमा पेश गनुपर्नेछ । यसरी जोखिम मूल्याङ्कन गर्दा संस्थाले ग्राहक (Customer), सेवा (Product), भौगोलिक क्षेत्र (Geographic Location) तथा सेवा प्रवाह गर्ने माध्यम (Delivery Channel) लगायतमा AML/CFT सम्बन्धमा हुनसक्ने जोखिमको पहिचान एवम् विश्लेषण गरी सोको मूल्याङ्कन गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपबुँदा (१) बमोजिम पहिचान गरिएको जोखिमलाई उच्च, मध्यम तथा न्यून जोखिममा वर्गीकरण गर्नु पर्नेछ ।

५. संस्थाले जोखिमका आधारमा सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतङ्कवादी क्रियाकलापमा वित्तीय लगानी निवारण सम्बन्धमा गनुपर्ने कार्यक्रमहरू तय गरी उक्त कार्यक्रमहरू आफ्नो वार्षिक वजेट तथा कार्ययोजनामा समावेश गर्नु पर्नेछ ।

६. लक्षित वित्तीय कारबाही, उच्च पदस्थ व्यक्ति, उच्च जोखिम रहेको मुलुक, क्षेत्र तथा उच्च जोखिमयुक्त उत्पादन, उपकरण, सेवा तथा कारोबारको अनुगमन हुने गरी संस्थाले अनुगमन प्रणाली अवलम्बन गर्नु पर्नेछ । साथै, उक्त अनुगमन प्रणाली जोखिमका आधारमा स्वचालित हुने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

७. नेपालभित्र जारी गरिएका भुक्तानी उपकरण (Payment Instruments) नेपालबाहिरबाट समेत प्रयोग हुँदा त्यसरी सम्पादन हुने कारोबारको सुक्ष्म निगरानी गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

८. ऐन, नियमावली, यस निर्देशन बमोजिम भए/गरेका काम कारबाही, अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले अवलम्बन गरेको AML/CFT प्रणाली, जोखिम व्यवस्थापन, अस्वाभाविक गतिविधिको अनुगमन र तोकिए बमोजिम आवश्यक तथ्याङ्क तथा प्रतिवेदनहरू सम्बन्धित निकायमा पेश गर्ने सम्बन्धमा सञ्चालक समितिले त्रैमासिक रुपमा आवश्यक समीक्षा गरी उपयुक्त निर्णय गर्नु पर्नेछ ।

९. संस्थाको सञ्चालक समिति, कार्यकारी प्रमुख तथा कर्मचारीहरूले पालना गनुपर्ने आचरण सम्बन्धमा सदाचार नीति (Code of Conduct) तर्जुमा गरी लागू गर्नु पर्नेछ ।

१०. **कारबाही तथा सजाय सम्बन्धमा**

(१) ऐन, नियमावली तथा यस निर्देशनको व्यवस्था पालना नगर्ने संस्था र संस्थाका कर्मचारी तथा पदाधिकारीलाई ऐन बमोजिमको कारबाही हुनेछ ।

(२) उपबुँदा (१) बमोजिम कारबाही गर्दा ऐन, नियमावली तथा निर्देशनको पालना नभएको अवस्था, उल्लघंनको मात्रा र सो बाट पर्न सक्ने प्रणालीगत प्रभाव लगायतका विषयको गाम्भीर्यताका आधारमा यस बैंकले देहाय बमोजिमको कारबाहीहरू गर्न सक्नेछ ।

क्र.सं.	**पालना नभएको व्यवस्था**	**कारवाही**
१.	नीति तथा कार्यविधि नभएमा	(क) पहिलो पटकका लागि सचेत गराउने वा नसिहत दिने । (ख) दोस्रो पटकदेखि रु. १० लाख वा गाम्भीर्यताको आधारमा थप जरिवाना गर्ने ।
२.	ग्राहक पहिचान सम्बन्धी व्यवस्था कार्यान्वयन नभएमा	(क) पहिलो पटकका लागि सचेत गराउने वा नसिहत दिने । (ख) दोस्रो पटक रु. १० लाख जरिवाना गर्ने । (ग) तेश्रो पटकदेखि रु. २० लाख वा गाम्भीर्यता अनुसार थप जरिवाना गर्ने ।
३.	जानीबुझी बेनामी वा काल्पनिक नाममा कारोबार गरेको पाइएमा	(क) रु.२० लाख वा गाम्भीर्यता अनुसार थप जरिवाना गर्ने ।
४.	वास्तविक धनीको पहिचान गर्ने, वृहत ग्राहक पहिचान गर्ने तथा ग्राहक पहिचान अद्यावधिक गर्ने व्यवस्था नभएमा	(क) पहिलो पटकका लागि सचेत गराउने वा नसिहत दिने । (ख) दोस्रो पटक रु. १० लाख जरिवाना गर्ने । (ग) तेस्रो पटकदेखि रु. २० लाख वा गाम्भीर्यता अनुसार थप जरिवाना गर्ने ।
५.	निरन्तर अनुगमन सम्वन्धी व्यवस्था नभएमा	(क) पहिलो पटकका लागि सचेत गराउने वा नसिहत दिने । (ख) दोस्रो पटकदेखि रु. १० लाख वा गाम्भीर्यता अनुसार थप जरिवाना गर्ने ।
६.	सीमा कारोबारको विवरण वित्तीय जानकारी इकाईमा तोकिएको समयमा पेश नगरेमा	(क) पहिलो पटकका लागि रु. १० लाख जरिवाना गर्ने । (ख) दोस्रो पटकका लागि रु. २० लाख जरिवाना गर्ने वा गाम्भीर्यता अनुसार रु. ५ करोडसम्म जरिवाना गर्ने ।
७.	शंकास्पद कारोबार/गतिविधिको पहिचान गर्ने संयन्त्र/प्रणाली	(क) पहिलो पटकका लागि रु. १० लाख जरिवाना गर्ने । (ख) दोस्रो पटकदेखि रु. २० लाख वा

क्र.सं.	पालना नभएको व्यवस्था	कारवाही
	नभएमा तथा शंकास्पद कारोबार/गतिविधि प्रतिवेदन तोकिएको ढाँचा र समयमा पेश नगरेमा	गाम्भीर्यता अनुसार थप जरिवाना गर्ने ।
८.	कार्यान्वयन अधिकारीको व्यवस्था नगरेमा	(क) पहिलो पटकका लागि सचेत गराउने वा नसिहत दिने । (ख) दोस्रो पटकदेखि रु. १० लाख वा गाम्भीर्यता अनुसार थप जरिवाना गर्ने ।
९.	तोकिएका विवरणहरूको अभिलेख नराखिएमा वा तोकिएको समयसम्म सुरक्षित नराखिएमा	(क) पहिलो पटकका लागि सचेत गराउने वा नसिहत दिने । (ख) दोस्रो पटकका लागि रु. १० लाख वा गाम्भीर्यरता अनुसार थप जरिवाना गर्ने ।
१०.	**ऐनको परिच्छेद ६ ख को व्यवस्था पालना भएको नपाइएमा**	**(क) पहिलो पटकका लागि रु. १० लाख जरिवाना गर्ने ।** **(ख) दोस्रो पटकदेखि रु. २० लाख वा गाम्भीर्यता अनुसार थप जरिवाना गर्ने ।**

(३) उपबुँदा (२) बमोजिम कुनै पनि संस्था वा सोको पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई कारबाही गर्नुअघि सफाई पेश गर्ने मनासिव मौका दिइनेछ ।

(४) उपबुँदा (२) बमोजिमको कारवाहीका अलावा आवश्यक देखिएमा नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८, सम्पत्ति शुद्धीकरण (मनी लाउन्डरिङ्ग) निवारण ऐन, २०६४ र भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ बमोजिम यस बैंकले थप कारबाही गर्न सक्नेछ ।

(५) संस्थालाई यस बुँदा बमोजिम कारवाही वा सजाय भएमा र त्यस्तो सजाय उक्त संस्थाको कुनै पदाधिकारी वा कर्मचारीको काम कारवाहीको कारणले भएको देखिएमा त्यस्तो पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई सम्वन्धित संस्थाले प्रचलित कानुन वा संस्थाको विनियमावली बमोजिम कारवाही गर्नुपर्नेछ ।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा.निर्देशन नं. १५/०७९

भुक्तानी प्रणालीको अन्तरआवद्धता (Interoperability) तथा पहुँच (Access) सम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्यमा संलग्न संस्थाले आफ्नो प्रणाली (System), संयन्त्र (Mechanism) वा उपकरण (Instrument) लाई अन्य संस्थाले प्रचलनमा ल्याएको प्रणाली, संयन्त्र वा उपकरणसँग अन्तरआवद्धता (Interoperability) गरी भुक्तानी सेवालाई सर्वसुलभ बनाई सर्वसाधारणको पहुँच विस्तार गर्ने तथा जोखिम व्यवस्थापन गर्ने उद्देश्यले भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायको निर्देशन जारी गरिएको छ :

१. "अन्तरआवद्धता (Interoperability)" भन्नाले कुनै पनि अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाको प्रणाली (System), संयन्त्र (Mechanism) वा उपकरण (Instrument) लाई अनुमतिपत्रप्राप्त अन्य संस्थाको प्रणाली, संयन्त्र वा उपकरणसँग विनाअवरोध संयोजन गराउन सहयोग गर्ने व्यावसायिक, प्राविधिक, तथा कानुनी व्यवस्था भन्ने जनाउँछ । यस्तो अन्तरआवद्धताले भुक्तानी सेवाका सहभागीलाई कुनै एउटा प्रणालीको सदस्य भई सोही प्रणालीमार्फत अन्य संस्था, उपकरण र प्रणालीसँग सूचना आदान प्रदान गर्न एवम् वित्तीय तथा भुक्तानी कारोबारको समाशोधन र फर्स्यौट गर्न सघाउँदछ ।

२. **कुनै पनि अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्था यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त कम्तीमा कुनै एक भुक्तानी प्रणाली सञ्चालकसँग आवद्ध हुनु पर्नेछ ।**

३. अनुमतिप्रत्रप्राप्त संस्थाहरूले न्यूनतम रुपमा साना मूल्यका भुक्तानी प्रणाली अन्तर्गत देहाय बमोजिमका उपकरण र सेवाहरूमा अन्तरआवद्धता लागू गर्नुपर्नेछ :-

(क) **मोबाइल बैंकिङ्ग तथा इन्टरनेट बैंकिङ्गमार्फत कुनै बैंक तथा वित्तीय संस्थामा रहेको खाताबाट अन्य बैंक वित्तीय संस्थामा रहेको खातामा रकम ट्रान्सफर हुनसक्ने गरी उक्त उपकरणहरूमा अन्तरआवद्धता कायम गर्ने ।**

(ख) **एक वालेटबाट अर्को वालेटमा रकमान्तर गर्नसक्ने गरी विद्युतीय वालेटमा अन्तरआवद्धता कायम गर्ने ।**

(ग) **Nepal QR Standardization Framework and Guidelines बमोजिम जारी भएका QR मा अन्तरआवद्धता कायम गर्ने । सोको लागि भुक्तानी प्रणाली सञ्चालकहरूले आफ्नो Acquiring र Issuing APIs वा Interface आफ्ना सदस्यहरूलाई उपलब्ध गराउनु पर्ने ।**

४. नेपाल सरकारको कर, जरिवाना, दस्तुर, रजिष्ट्रेसन तथा सेवा शुल्क लगायतका भुक्तानी गर्ने गरी निश्चित संस्था तोकिएको अवस्थामा समेत त्यस्तो संस्थाले आफ्नो प्रणालीमा अन्य संस्थाहरूलाई निर्वाध पहुँच दिनु पर्नेछ ।

५. विशेष प्रकृतिका अन्य कुनै उपकरणलाई अनिवार्य रुपमा अन्तरआवद्ध गर्ने गरी यस बैंकले निर्देशन दिएमा सोही बमोजिम अन्तरआवद्धता कायम गर्नु गराउनु पर्नेछ ।

६. **भुक्तानी प्रणाली सञ्चालकहरूबीच अन्तरआवद्धताको लागि संस्थाहरूले व्यवसायिक तथा प्राविधिक सम्झौता गरी कार्यान्वयन गर्न सक्नेछन् ।** यसरी सम्झौता गर्दा कम्तिमा देहायबमोजिमका विषय समावेश गरेको हुनुपर्नेछ :

(क) सहभागी संस्था बीचको सम्झौतामा प्राविधिक, व्यावसायिक तथा कानूनी विषय छुट्टाछुट्टै खण्डमा उल्लेख गर्नुपर्नेछ,

(ख) दूरसञ्चार सञ्जाल (Telecommunication Networks) को साझा उपयोग र प्रयोग गरिने विद्युतीय साधनहरू बीच हुने कारोबारको तथ्याङ्क तथा सूचना आदान प्रदानसम्बन्धी साझा मापदण्ड,

(ग) कारोबारको समाशोधन तथा फर्स्यौट गर्न प्रयोगमा ल्याइने विधि, संरचना र अन्तरआवद्धता कायम गर्दा लाग्ने शुल्क, शुल्क बाँडफाँड तथा सम्झौता उल्लंघन गर्दा हुने कारवाही वा क्षतिपूर्ति लगायतका विषय ।

(घ) एकअर्काका ग्राहकको गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था।

७. यस बैंकले अन्यथा तोकेको अवस्थामा बाहेक, नेपालमा साना मूल्यका भुक्तानी प्रणाली सञ्चालन गर्ने वा साना मूल्यका भुक्तानी उपकरण जारी गर्ने सबै अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक तथा भुक्तानी सेवाप्रदायक संस्थाले यससम्बन्धी अन्तर्राष्ट्रिय असल अभ्यासद्वारा स्थापित प्राविधिक तथा व्यावसायिक मापदण्डहरूको पालना गर्नुपर्नेछ । कुनै संस्थाले सेवा सञ्चालन गर्दा यस्तो मापदण्ड पालना गर्न नसक्ने स्थिति सृजना भएमा यस बैंकको पूर्व स्वीकृति लिएर सेवा सञ्चालन गर्नुपर्नेछ ।

८. साना मूल्यका भुक्तानी प्रणाली सञ्चाल गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले अन्य कुनै पनि अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थालाई आफ्नो भुक्तानी प्रणालीमा पहुँच रोक्ने गरी नियमहरू बनाउन वा प्रविधिको प्रयोगमा रोक लगाउन पाउने छैन ।

तर त्यस्तो पहुँच दिँदा अन्य भुक्तानी प्रणाली वा संस्थाबाट तरलता जोखिम, सञ्चालन जोखिम, लगायत प्रणालीगत जोखिम आउने सक्ने देखिएमा वा प्रणालीको सुरक्षामा नकरात्मक प्रभाव पर्ने पर्याप्त आधार देखिएमा अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्नो प्रणालीमा तोकिएको समयसम्मको लागि पहुँचमा रोक लगाउन सक्नेछ । यसरी पहुँचमा रोक लगाइएको अवस्थामा सोको स्पष्ट आधार र कारण खुलाई सम्बन्धित संस्था र यस बैंकलाई यथाशीघ्र जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

९.. भुक्तानी प्रणाली सञ्चालकले भुक्तानी सेवा प्रदायक, अन्य भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक वा भुक्तानी सेवा प्रयोगकर्तालाई आफ्नो भुक्तानी प्रणालीमा सहभागी हुन प्रतिबन्ध लगाउन, सहभागी संस्थाबीच विभेद हुने गरी नियम बनाउन वा संस्थाको आकार वा भुक्तानी कारोबारको आधारमा पहुँच रोक्ने कार्य गर्न पाउने छैन ।

१०. यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले Settlement बैंकको रुपमा कार्य गर्दा गैर–बैंक भुक्तानी सेवा सम्बन्धी संस्थालाई भेदभाव नहुने तथा संस्थाले प्रवाह गर्ने सेवा अवरुद्ध नहुने गरी आफ्नो संस्थामा Settlement खाता सञ्चालन गर्न दिनुपर्नेछ ।

तर यस्तो कार्यबाट भुक्तानी प्रणाली तथा सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थालाई जोखिम हुने पर्याप्त आधार देखिएमा तोकिएको समयसम्मको लागि Settlement खाता सञ्चालन गर्न रोक लगाउन सक्नेछ । यसरी खाता सञ्चालनमा रोक लगाइएको स्पष्ट आधार र कारण खुलाई सम्बन्धित संस्था र यस बैंकलाई यथाशीघ्र जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

११. भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक तथा भुक्तानी सेवा प्रदायकहरूले अन्तरआवद्धतासम्बन्धी सेवा प्रदान गर्दा सेवाग्राहीबाट प्राप्त हुन आएका तथ्याङ्कको सुरक्षा तथा गोपनीयता कायम गर्नुपर्नेछ । साथै, तोकिएको सेवा प्रवाह गर्दा वाहेक अन्यत्र त्यस्तो तथ्याङ्कको प्रयोग नहुने सुनिश्चितता गर्नुपर्नेछ ।

१२. माथि उल्लेखित व्यवस्था सम्बन्धित संस्थाले यो निर्देशन **२०८० असार मसान्त**भित्र कार्यान्वयन गर्नु पर्नेछ ।

नेपाल राष्ट्र बैंक

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा.निर्देशन नं. १६/०७९

विविध व्यवस्था सम्बन्धमा

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाले पालना गर्नुपर्ने विविध व्यवस्था सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त संस्था (बैंक तथा वित्तीय संस्थाबाहेक) ले आफ्नो साइनबोर्ड तथा लेटरप्याडमा संस्थाको नामको ठीक तल अनिवार्यरूपमा कोष्ठमा देहाय बमोजिमको वाक्यांश उल्लेख गर्नु/गराउनुपर्नेछ।

अनुमतिपत्रप्राप्त संस्था	उल्लेख गर्नुपर्ने वाक्यांश
भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक	नेपाल राष्ट्र बैंकबाट "भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक" को कार्य गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त संस्था
भुक्तानी सेवा प्रदायक	नेपाल राष्ट्र बैंकबाट "भुक्तानी सेवा प्रदायक" को कार्य गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त संस्था

२. यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले भुक्तानी सेवा सञ्चालन गर्न Digital Payment Partner को रूपमा अन्य संस्थासँग आबद्धता गर्नु पर्दा यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त गरेका संस्थाहरूसँग मात्र गर्नु/गराउनु पर्नेछ ।

३. यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले सहकारी संस्थाका ग्राहक सदस्यलाई सरकारी राजस्व भुक्तानी र Utility Payment प्रयोजनका लागि सम्बन्धित सहकारी संस्थालाई मर्चेन्टको रुपमा आफ्नो प्रणालीमा आवद्ध गर्न सक्नेछन् ।

४. यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त "घ" वर्गको लघुवित्त वित्तीय संस्था आफैँले विद्युतीय भुक्तानी सेवा सञ्चालन गर्न तोकिए बमोजिम कागजात पेश गरी यस बैंकबाट अनुमति लिनुपर्नेछ । तर, यस बैंकलाई जानकारी गराई अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानी सेवा प्रदायक/भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक संस्थासँग आवद्ध भई विद्युतीय भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्न उपर्युक्त व्यवस्थाले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।

५. यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त "ख" र "ग" वर्गका वित्तीय संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरूलाई विद्युतीय भुक्तानीको माध्यमको रुपमा कम्तीमा मोबाइल बैंकिङ्ग सेवा उपलब्ध गराउनुपर्नेछ । सोका लागि **२०८० असार मसान्तसम्ममा** भुक्तानी सेवा प्रदायकको अनुमतिपत्र लिनु पर्नेछ ।

६. डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, क्यूआर कोड, Scan-to-Pay लगायत अन्य विद्युतीय माध्यमबाट भुक्तानी गरी वस्तु तथा सेवा खरिद गर्दा तिरेको मूल्य अभिवृद्धि करको १० (दश) प्रतिशतले

हुने रकम उपभोक्ताले तत्कालै फिर्ता पाउने व्यवस्थाको लागि आफ्नो प्रणालीमा सुधार गरी उल्लेखित व्यवस्था कार्यान्वयन गर्नुपर्नेछ ।

७. **अनुमतिपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले विद्युतीय भुक्तानीका उपकरणहरू सञ्चालन गर्दा यस बैंकको बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग र सम्बन्धित सुपरिवेक्षण विभागको निर्देशन र नीतिगत व्यवस्था अनुरुप हुने गरी सञ्चालन गर्नु पर्नेछ ।**

खारेजी तथा बचाऊ

(१) भुक्तानी प्रणाली सम्बन्धी एकीकृत निर्देशन-२०७८ र सो मिति पश्चात् यो निर्देशन पूर्व यस विभागबाट भुक्तानी प्रणाली सम्बन्धमा जारी गरिएका सम्पूर्ण परिपत्रहरू खारेज गरिएको छ।

(२) उपबुँदा (१) अनुसार खारेज गरिएका निर्देशन तथा परिपत्र बमोजिम भए गरेका काम कारबाही यसै निर्देशन बमोजिम भए गरेको मानिनेछ।